

**Bonjours**<sup>®</sup>  
nous prenons soin de votre quotidien

# Livret d'Accueil

**BONJOURS - GROUPE PRÉSENCE 30**

Fédération Départementale Présence 30

2147 Chemin du Bachas - CS 20 003 - 30 032 NÎMES CEDEX 1

Tél. : 04 66 70 50 00 • E-mail : [contact@bonjours.info](mailto:contact@bonjours.info) • Site internet : [www.bonjours.info](http://www.bonjours.info)



# Pourquoi ce livret ?

Ce livret vous donne de nombreuses informations sur le fonctionnement et l'organisation de Bonjours - Groupe Présence 30, mais aussi sur l'ensemble des services qui sont proposés et sur le cadre général des prestations.

Il est un soutien pour les usagers, un repère sur notre fonctionnement et vous donne droit à l'information sur notre réseau.

Nos différents services y sont répertoriés afin de vous aider dans vos recherches ou vos interrogations. N'hésitez pas à vous adresser au service ou à la personne concernées pour obtenir de plus amples renseignements.

Ce guide est un outil qui pourra être modifié en fonction des évolutions du secteur mais également des commentaires des usagers qu'ils peuvent transmettre, s'ils le souhaitent, au Service Qualité de Bonjours, Groupe Présence 30 (basé au siège social).

# SOMMAIRE

## Bonjours Groupe Présence 30

Le mot du Président	p. 3
Le réseau	p. 4
La mission, les valeurs et les services proposés	p. 5
Présentation des services	p. 6
Organisation des services	p. 7
Les implantations territoriales	p. 9
Professionnalisation et Qualité des services	p. 10
Charte de l'association	p. 11
Démarche Gestion des risques et Politique Handicap	p. 12
Les actions en faveur des aidants familiaux	p. 14
Les modes d'intervention de l'Aide à Domicile	p. 15

### Services pour les personnes fragilisées

Aide à Domicile	p. 16
Services de Soins Infirmiers A Domicile	p. 18
Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile	p. 19
Prévention - Domotique / Téléassistance	p. 20

### Services pour les actifs

Services A la Personne	p. 23
Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant	p. 25

### Résidences pour personne âgées

Résidences Autonomie Les Familiales du Sud	p. 27
Maisons En Partage	p. 29

### Informations pratiques

Charte des droits et libertés de la personne accueillie	p. 31
Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance	p. 33
Charte de la personne qualifiée	p. 34
Arrêté portant désignation de personnes qualifiées	p. 40
Les tarifs	p. 42
Le Règlement de fonctionnement	p. 43
Documents annexés au livret	p. 43
Politique de confidentialité	p. 44
Les démarches à effectuer	p. 44
Numéros utiles	p. 45
L'annuaire de Bonjours - Groupe Présence 30	p. 46

## Le mot du Président



Depuis près de 50 ans, Bonjours Groupe Présence 30 propose à l'ensemble des Gardois, personnes âgées, familles, particuliers, une gamme étendue de services à domicile et de Téléassistance.

Bonjours Groupe Présence 30 gère des Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant (crèches, micro-crèches) et est le support d'actions d'insertion pour les jeunes des Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville (à travers des chantiers éducatifs, d'Insertion ou Rupture Aventure).

Bonjours Groupe Présence 30 gère également des structures à caractère familial d'accueil des séniors (Résidences Autonomie Les Familiales du Sud) et assure l'animation de nombreuses Maisons En Partage.

Nous aidons plus de 10 000 gardois âgés de 10 semaines jusqu'à 105 ans et plus !

Deux grands principes en sont les fils conducteurs : mettre en place ces services sur l'ensemble du département du Gard y compris dans les zones les plus isolées et créer des emplois de proximité qualifiés, non délocalisables qui représentent 1 600 salariés.

De cet esprit de solidarité qui animait les Fondateurs de Bonjours Groupe Présence 30, relayé sans cesse à ce jour par leurs successeurs, est né un réseau associatif sans but lucratif, en évolution permanente afin de répondre au mieux aux besoins de ceux qui souhaitent être aidés à leur domicile.

Avec le soutien actif du Conseil Départemental du Gard, de l'ARS, de la CARSAT, de la Caisse d'Allocations Familiales, de la Mutualité Sociale Agricole, des caisses de retraite ainsi que d'autres acteurs majeurs, Bonjours Groupe Présence 30 a la volonté de vous rendre un service de qualité, adapté à vos attentes.

Bonjours Groupe Présence 30 ouvre désormais son activité aux territoires voisins du Gard et vous promet de « bons jours ».

Nous vous remercions pour votre confiance.

Olivier GIBELIN

Président

## Le réseau

**Bonjours - Groupe Présence 30 est un réseau associatif sans but lucratif qui fédère 4 Associations** proposant depuis bientôt 50 ans des **Services A la Personne complémentaires** à l'attention de tous les Gardois, sur l'ensemble des territoires du Gard mais également dans les départements limitrophes :

**PRESENCE 30 AMPAF (Association d'aide Ménagère et d'aide à domicile des Personnes Agées et des Familles)** Créée en 1974, elle propose une gamme étendue de services de maintien à domicile. Ces derniers sont financés par le Conseil Départemental, les Caisses de Retraite, les Caisses d'Allocations Familiales, l'Agence Régionale de la Santé, les Mutuelles, mais également les Particuliers :

- 1 service prestataire pour les Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) et de confort,
- 2 Services de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD),
- 1 Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile (SPASAD),
- 9 Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant (EAJE),
- 1 service animation pour les Maisons En Partage (MEP)

**PRESENCE 30 AIDAR (Association Intermédiaire D'aide en milieu Agricole et Rural)** C'est le support de Chantiers Educatifs Formation Emploi destinés aux jeunes de 16 à 25 ans et résidant dans différents Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville. Ils ont pour objectif de les inscrire dans une dynamique avec un contrat de travail, les sortir de la routine et de l'influence du quartier et de leur permettre de reprendre confiance en eux. L'Association met en œuvre également un Chantier d'Insertion Jeunes « Du quartier à l'emploi » en continuité des Chantiers Educatifs.

**PRESENCE 30 RAVI (Association Rester Au Village)** gère six Résidences Autonomie qui accueillent des personnes âgées valides ou semi-valides dans des logements individuels adaptés. Elles leur offrent un cadre de vie sécurisant, familial et des services qui leur permettent de préserver leur autonomie.

**PRESENCE 30 ASPAF (Association de Services à la Personne et Aux familles)** propose :

- 1 service de Téléassistance, Prévention Domotique,
- 1 service mandataire : mandatée par des particuliers employeurs, l'association accomplit les formalités administratives et les déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi d'aide à domicile.

**Bonjours - Groupe Présence 30 mutualise les moyens humains, matériels, afin de limiter les coûts de structure, et contribue au développement d'emplois de proximité qualifiés.**

## La mission



Améliorer la qualité de vie des usagers en leur proposant des services de proximité adaptés à leurs besoins.

## Les valeurs



LA QUALITÉ



L'ÉQUITÉ



L'ENGAGEMENT



LA PROXIMITÉ

## Les services proposés

Ménage/Repassage/  
Courses

Aide à la personne

Accompagnement

Résidences Autonomie

Animation en Maisons en  
Partage

Garde d'enfants

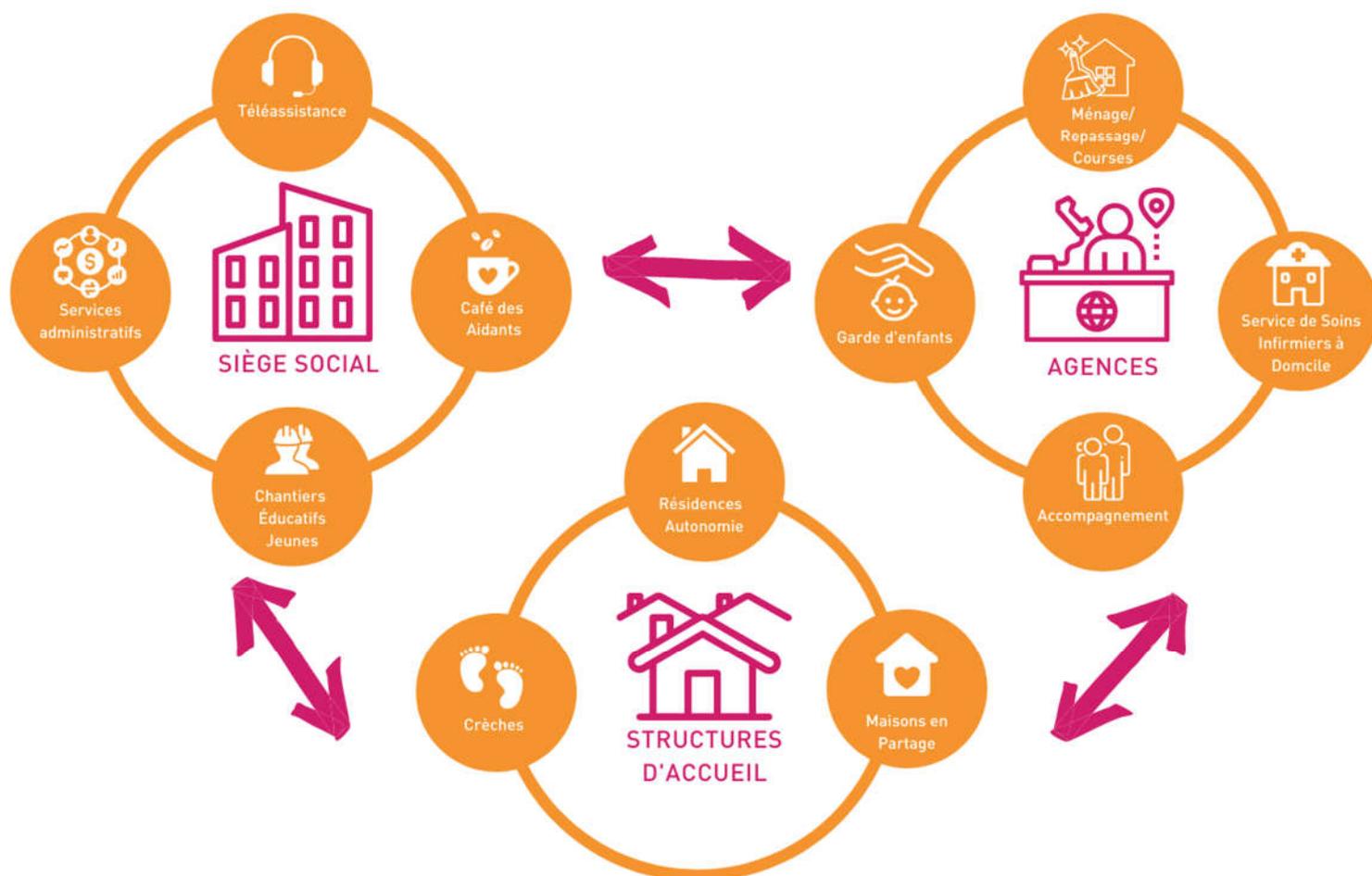
Téléassistance

Soins Infirmiers à  
Domicile

Chantiers  
éducatifs/Insertion

Actions pour les Aidants

## Présentation des services



## Organisation des services

**Le Siègle Social : Situé Chemin du Bachas à Nîmes, où se trouvent la Direction, les Cadres et les différents services supports administratifs.**

**Le Centre de Relation Clients, Salariés, Partenaires :** Répond aux demandes d'informations et de renseignements téléphoniques, gère le courrier, assure le suivi des accords d'urgence et des premières demandes d'interventions des publics actifs.

**Le Service des Ressources Humaines et de la Formation :** Assure la gestion du personnel (recrutement, GPEC, absentéisme, paie, etc.), veille au respect de la législation et des temps de travail, fait le lien avec les Instances Représentatives du Personnel, met en œuvre le plan de formation et assure le suivi de la Politique Handicap.

**Le Service Qualité, Ingénierie Sociale :** Met en œuvre la Démarche Qualité (loi 2002-2, loi ASV, gestion documentaire, indicateurs, enquêtes, contrôles, évaluations, etc.), pilote la Gestion des Risques, développe de nouveaux projets, gère les outils de communication (site internet, réseaux sociaux, flyers, etc.) et contribue au développement des services.

**Le Service Paie Facturation :** Effectue la paie des salariés et la facturation des usagers et des financeurs.

**Le Service Comptabilité et Reporting financier :** Paie les factures des fournisseurs, traite les commandes, effectue les opérations diverses de gestion bancaire et comptable, assure le suivi de la trésorerie et des budgets.

**Le Service d'Analyse de données :** Supervise les outils statistiques, participe à l'élaboration des budgets, tableaux de bord, etc.

**Le Service Informatique et Logistique :** A en charge l'évolution, la maintenance, la sécurité des systèmes informatiques et de téléphonie. Gère la maintenance des locaux et des fournitures, le parc automobile et est en relation avec les différents assureurs et fournisseurs.

**Le Service de Téléassistance / Prévention Domotique :** Assure l'accueil téléphonique et physique spécifique au service, développe et effectue un suivi des partenariats, assure la mise en place, la maintenance du matériel ainsi que le suivi des abonnements et des stocks.

**Le Service Insertion :** Gère des actions collectives de remobilisation vers l'emploi : Chantiers Educatifs et d'Insertion Jeunes.

### Le Pôle Services A la Personne :

**Les Cadres de Secteur :** Assurent l'encadrement hiérarchique de plusieurs agences, participent à la définition des objectifs de Bonjours - Groupe Présence 30 et à leur mise en œuvre, représentent la Direction auprès des équipes et des partenaires de terrain, contrôlent notamment l'application des procédures et la coordination des tâches entre Assistants Techniques, Responsables de Secteur.

### Les agences de proximité du Service d'Aide A Domicile (SAAD) avec :

**Les Responsables de Secteur :** Gèrent les ressources humaines au niveau du terrain, les dossiers des usagers (évaluation des besoins, mise en place des interventions, etc.), les relations avec les partenaires et les Référents Locaux.

**Les Assistants Techniques :** Assurent l'accueil téléphonique et physique, gèrent également avec le Responsable de Secteur les dossiers des usagers et des intervenants à domicile.

**Les intervenants à domicile :** Des professionnels qualifiés et formés aux exigences du métier (Auxiliaire de Vie Sociale, Aide à Domicile, Employé à Domicile), effectuent les tâches de la vie quotidienne au domicile de la personne aidée.

**Les Référents Locaux :** Sont un relai de Bonjours - Groupe Présence 30 sur leur commune en relation avec les personnes aidées et le personnel d'intervention qu'ils rencontrent lors des réunions mensuelles de coordination.

## **Le Pôle Etablissement :**

### **Les Services de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) avec :**

**Les Infirmiers Coordinateurs :** Organisent sur prescription médicale les interventions à domicile des Aides Soignants, planifient les tournées de l'équipe soignante, évaluent les besoins et assurent le suivi du plan de coordination avec les autres intervenants médicaux et paramédicaux.

**Les Aides Soignants :** Assurent des soins d'hygiène, de confort et des soins préventifs, participent à l'identification des besoins de la personne, suivent son évolution et en informent l'Infirmier Coordinateur du service.

### **Les Résidences Autonomie avec :**

**Le Directeur de la résidence :** Accompagne les résidents dans les activités de la vie quotidienne, est chargé de l'animation et de la coordination de l'ensemble des activités internes ou externes de la structure et d'une équipe d'une dizaine de salariés.

**Le Directeur Adjoint de la résidence :** Assure en l'absence du Directeur, l'ensemble des tâches quotidiennes garantissant le bon fonctionnement de la résidence.

**Les Agents Polyvalents :** Réalisent les tâches quotidiennes nécessaires au bon fonctionnement de la structure, accompagnent le résident en fonction de ses besoins (aide au lever, à la toilette, aux repas, aux déplacements à l'intérieur et à l'extérieur de la résidence, au coucher).

**Les Cuisiniers :** Elaborent dans chaque résidence les repas (de qualité et diversifiés) en respectant les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire, et gèrent les commandes de produits alimentaires.

### **Les Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant avec :**

**Le coordonnateur Petit Enfance :** Est chargé de superviser les établissements et d'optimiser leur gestion, veille à l'application des procédures, coordonne les projets pédagogiques des établissements en lien avec les équipes, collabore avec les familles et les partenaires.

**Le Référent Technique ou Directeur de crèche :** Est chargé des tâches administratives, de l'organisation technique de la structure, et des relations avec les parents, coordonne et met en œuvre des projets pédagogiques et d'animation, participe en partie à l'encadrement des enfants.

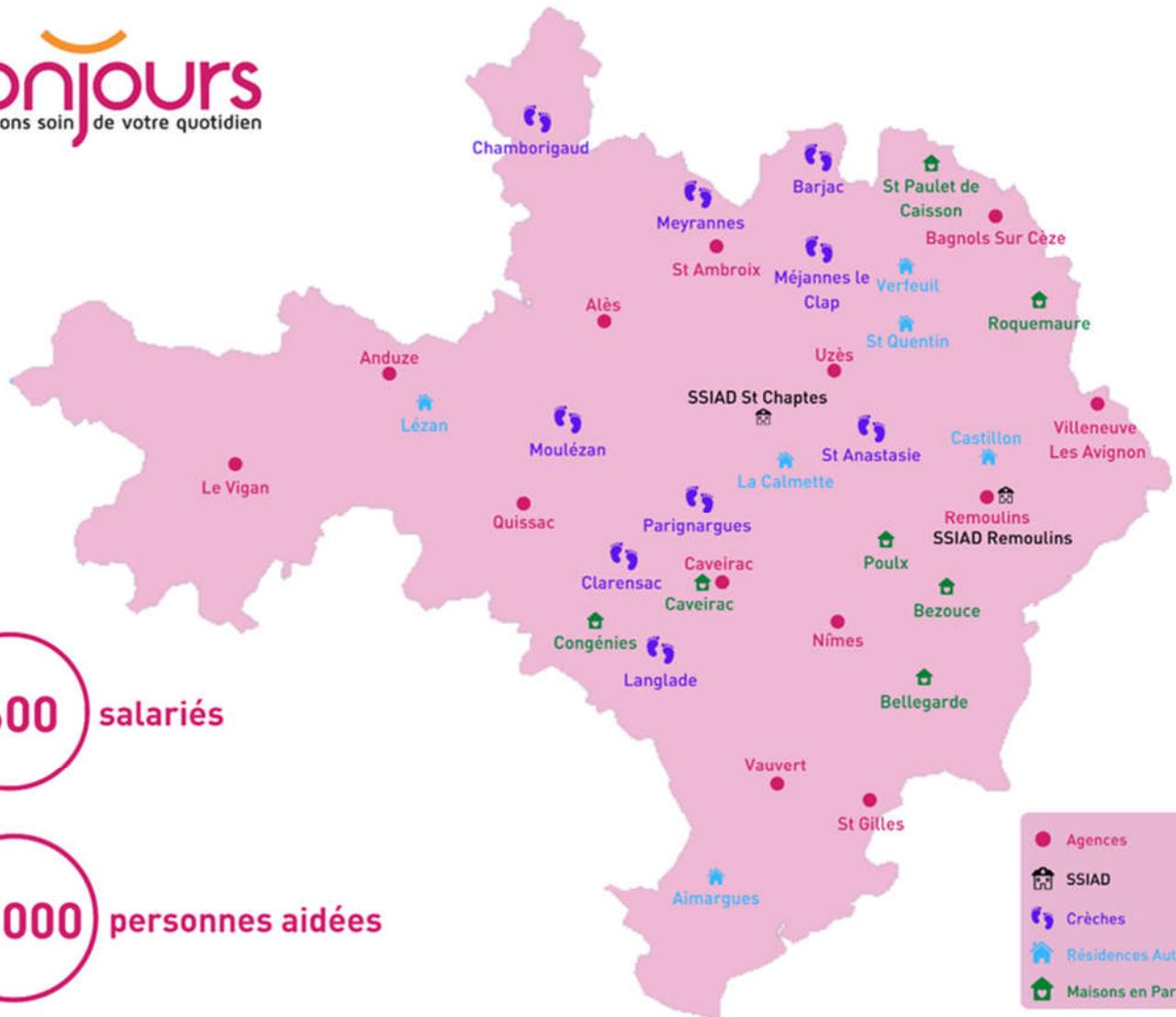
**L'Éducateur Jeune Enfant :** Participe à l'élaboration et à la rédaction du projet éducatif, s'assure de sa mise en œuvre et le coordonne. En l'absence du cuisinier, réceptionne et confectionne les repas en s'assurant de la qualité et de l'équilibre alimentaire. Organise et participe aux activités auprès des enfants. Participe aux soins quotidiens.

**L'Auxiliaire de Puériculture et l'Animatrice d'éveil :** Accueille, encadre et surveille les enfants, anime les activités et assure la distribution des repas et les soins d'hygiène, l'entretien courant des locaux et du linge.

**Le Cuisinier :** Elabore et réalise les menus en relation avec la Direction de la crèche, en tenant compte de la qualité et la diversité des repas. Aide à servir les repas, veille et contrôle l'hygiène et la propreté des locaux de cuisine.

**L'Agent Polyvalent et l'Agent d'entretien :** Réalise les tâches quotidiennes nécessaires au bon fonctionnement de la structure, accompagne les enfants en fonction des besoins. L'Agent Polyvalent aide au réchauffage des repas en cas d'absence du cuisinier.

## Les implantations territoriales



1600 salariés

10 000 personnes aidées

### NOS IMPLANTATIONS TERRITORIALES



13

Agences de proximité



2

Services de Soins Infirmiers à Domicile



6

Résidences Autonomie



7

Maisons en Partage



9

Établissements d'Accueil du Jeune Enfant

## Professionnalisation et qualité des services

**La formation du personnel :** Bonjours - Groupe Présence 30 organise chaque année des sessions de formation à l'attention du personnel administratif et du personnel d'intervention.

**La Télégestion :** La Télégestion avec smartphone ou téléphone fixe ou portable des usagers remplace les feuilles de travail des Aides à Domicile par des empreintes informatiques des heures d'arrivée et de départ chez l'utilisateur et permet également d'enregistrer les kilomètres effectués pendant l'intervention. Ce système assure l'effectivité des prestations et plus globalement rationalise les tâches administratives en permettant informatiquement de déclencher les opérations de paie et de facturation tout en évitant les erreurs de saisie.

**Le cahier de liaison :** Le cahier de liaison est un outil de transmission entre les différents professionnels du secteur sanitaire et social dont les Aides à Domicile. Cet outil de travail permet de suivre ce qui est fait chez chaque usager. Ce cahier reste au domicile et ne doit comporter aucune mention d'ordre personnel. Il doit être consulté au début de l'intervention par le salarié et complété à la fin de ses prestations.

**Les visites à domicile :** Les Responsables de Secteur se rendent au domicile des usagers pour réaliser la mise en place de l'intervention afin d'évaluer leurs besoins et leur environnement notamment pour les services de confort. Ils transmettent tous les éléments d'information relatifs à l'organisation et au fonctionnement du Service d'Aide à Domicile. Des visites sont programmées également pour le suivi des prestations.

**Les contrôles qualité :** Dans le cadre de la démarche qualité, des contrôles sont effectués sur l'ensemble du département, afin de vérifier les conditions de réalisation des prestations, le ressenti des personnes aidées et par conséquent de déceler des éventuels dysfonctionnements. Ils sont également nécessaires dans le cadre de la gestion des risques professionnels et de la politique handicap, ayant pour objectif de préserver la santé des salariés. L'utilisateur et le salarié ne sont pas prévenus du contrôle. Un suivi des actions correctives mises en place suite à des dysfonctionnements constatés est assuré.

**Les enquêtes de satisfaction :** Afin d'évaluer la qualité de service perçue par l'utilisateur, une enquête de satisfaction est envoyée chaque année par mail et/ou effectuée par téléphone auprès d'un échantillon d'utilisateurs.

**La gestion des réclamations :** Pour répondre aux attentes des usagers, toute réclamation, liée à l'effectivité et à la qualité de l'intervention, est enregistrée et traitée par les collaborateurs de Bonjours - Groupe Présence 30. Un suivi de l'efficacité du traitement est effectué. Il est possible d'adresser des réclamations au Siège social par courrier : Bonjours - Groupe Présence 30  
2147 chemin du Bachas, CS 20 003, 30 032 NIMES Cedex 1  
ou par mail : [contact@bonjours.info](mailto:contact@bonjours.info)

## Charte de l'association

### Bonjours - Groupe Présence 30 s'engage à :

- Vous fournir un accueil de qualité et une information complète sur ses activités afin de répondre à vos demandes,
- Vous offrir la possibilité de vivre dans votre domicile et d'utiliser, à votre rythme et de manière facultative, l'ensemble des services personnalisés et adaptés à vos besoins,
- Evaluer avec vous et à votre domicile vos besoins dans leur globalité et à vous proposer les solutions les mieux adaptées à votre situation,
- Constituer un dossier administratif individualisé contenant des informations personnelles qui nous permettent d'assurer les prestations (ces données sont protégées par le secret professionnel et par le Règlement Général de la Protection des Données, cf p.44),
- Mettre en œuvre le service en mettant à votre disposition un personnel qualifié et en effectuant un suivi de qualité du travail réalisé,
- Coordonner les interventions avec celles des autres intervenants (médicaux, paramédicaux, SSIAD, familles, etc.),
- Vous établir un devis en fonction des tarifs en vigueur et à vous facturer mensuellement,
- Vous fournir une attestation annuelle pour votre déclaration fiscale,
- Vous informer, en fonction des évolutions, des changements vous concernant.

**Recours à un médiateur :** En cas de conflit vous pouvez contacter la personne qualifiée désignée par Le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Occitanie, le Préfet du Gard et la Présidente du Conseil Départemental du Gard ( cf. Charte p.32 et Arrêté p.38).

**Participation des personnes aidées à la vie de l'Association :** Les personnes aidées sont représentées dans chaque Conseil

d'Administration et aux Assemblées Générales de Bonjours - Groupe Présence 30 par des représentants de la Fédération Départementale Générations Mouvement.

Les enquêtes de satisfaction effectuées annuellement ont pour but de permettre aux personnes de communiquer leurs appréciations et d'exprimer leurs besoins et attentes.

Dans chaque résidence, il est constitué un Conseil de Vie Sociale. Celui-ci donne son avis et peut faire des propositions sur toutes les questions relatives à l'organisation interne et la vie quotidienne de la résidence, les activités socioculturelles, etc.

Il est composé de :

- 2 représentants des résidents
- 1 représentant des familles
- 1 représentant du personnel
- Le Responsable de la Résidence (voix consultative uniquement)

**Garanties souscrites en matière d'assurance :** Bonjours - Groupe Présence 30 a souscrit un contrat d'assurance en responsabilité civile pour les dégâts occasionnés par les salariés de l'Association au domicile des particuliers lors de leur activité professionnelle. Ce contrat s'applique également dans le cadre du dispositif mandataire où le particulier est l'employeur des salariés.

Si l'utilisateur constate un dommage, il doit en avvertir immédiatement son agence de proximité et/ou le Référent Local de sa commune afin qu'une déclaration de sinistre soit adressée rapidement à l'assureur. L'organisme décide seul du niveau de remboursement du dommage. Bonjours - Groupe Présence 30 ne peut être tenue de la décision prise par son assureur. Une franchise peut rester à la charge de l'utilisateur.

## La Démarche de Gestion des risques et la Politique Handicap

Dans le cadre de sa réflexion sur l'amélioration des conditions de travail, ainsi que sur la prévention des risques professionnels, Bonjours - Groupe Présence 30 a la volonté d'améliorer la sécurité et la qualité de la prise en charge de l'utilisateur et de préserver la santé de ses salariés. Deux démarches complémentaires sont ainsi menées depuis 2012 :

### La démarche de Gestion des risques :

Tout salarié dans l'exercice de son métier est soumis à des risques dits professionnels qui peuvent entraîner des incidents (sans dommage direct) ou des accidents (avec dommage).

Les accidents de travail les plus fréquents dans le secteur de l'Aide à Domicile sont liés aux manutentions, à des glissades, des chutes de plain pied ou des chutes de hauteur. De ce fait, la gestion des risques est indispensable pour détecter les facteurs qui peuvent provoquer des incidents pour la sécurité du salarié mais également de la personne aidée.

Un Gestionnaire de Risques a été nommé pour coordonner cette démarche, avec pour objectifs l'évaluation et l'anticipation des risques, la mise en place d'un système de surveillance, et d'actions correctives.

Les principales actions mises en place sont :

- la sensibilisation de l'ensemble du personnel de Bonjours - Groupe Présence 30 sur cette thématique Gestion des Risques professionnels,
- l'utilisation des fiches de signalement des situations à risques et leur traitement et suivi,
- le port de l'Équipement de Protection Individuel (avec le double objectif de limiter les accidents de travail liés aux chutes et de rendre visibles les intervenants à domicile),
- les formations spécifiques telles que Prévention des Risques liés à l'Activité Physique (PRAP), Sauveteur Secouriste au Travail (SST) et celles visant à réduire les risques psycho-sociaux (accompagnement fin de vie, Alzheimer, Cancer, Parkinson, etc.),
- la mise à jour du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels et le suivi du Plan d'action,
- l'élaboration d'un Diagnostic Pénibilité,
- etc.

Cette démarche de gestion des risques est également axée sur la prévention de la perte d'autonomie des usagers et la sécurité de leur logement. Suite aux contrôles qualité à domicile, des actions peuvent être engagées pour aider l'utilisateur à s'équiper en aides techniques ou à réaménager son logement mais également à adapter sa prise en charge grâce aux réseaux de partenaires et aux professionnels de terrain.

## La Politique Handicap :

La Politique Handicap, coordonnée par le Référent Mission Handicap se base sur un accord d'entreprise puis un plan d'action triennal qui synthétisait les actions à mener, les moyens à utiliser et les objectifs à atteindre.

L'association était soumise à une contribution puisqu'elle n'employait pas 6% de travailleurs handicapés, qui a représenté jusqu'à 240 000 euros par an versés à l'AGEFIPH, organisme collecteur.

Afin de baisser cette contribution et surtout d'utiliser cet argent en faveur des collaborateurs, Bonjours - Groupe Présence 30 a signé un accord d'entreprise le 29 décembre 2014 afin de poursuivre et améliorer les actions mises en place ; les fonds ont été gérés en interne et utilisés pour les actions suivantes :

- la sensibilisation de l'ensemble du personnel
- l'anticipation des inaptitudes
- le maintien dans l'emploi dans la mesure du possible
- le développement d'un projet professionnel individualisé pour chaque travailleur reconnu handicapé
- la formation (gestes et postures, SST, etc.)

Au-delà de l'accord d'entreprise, l'association a souhaité poursuivre cette politique par un plan d'action dédié.

Bonjours - Groupe Présence 30 a depuis quelques années la volonté d'éviter ou de gérer les situations de handicap puisqu'il a été mis en place des outils qui visent à prévenir le handicap, notamment :

- des tableaux de suivi concernant les avis avec restrictions, les inaptitudes, les invalidités, les visites médicales obligatoires,
- une étude des accidents de travail transmise au CSE,
- 2 accords, Séniors et Compte Epargne Temps permettant d'aménager le temps de travail sur le poste afin d'éviter une fatigue pouvant engendrer une situation de handicap : les Entretiens Annuels d'Evaluation qui permettent d'échanger sur le parcours professionnel et d'évaluer les éventuelles difficultés médicales liées au poste ; le recours au secteur protégé pour l'entretien des locaux et des espaces verts, le nettoyage des véhicules de service, la restauration lors des formations.

Une Commission de Pilotage a été créée afin de garantir l'application des actions tant au niveau de la gestion des risques qu'au niveau de la politique handicap. Elle est composée du Directeur Général, d'un Cadre de Secteur, de deux Responsables de Secteur, des Membres élus du CSE, du Gestionnaire de Risque et du Référent Handicap. Cette démarche est fortement soutenue par les collaborateurs qui n'hésitent pas à contacter le Référent Handicap pour les aider.

## Les actions en faveur des aidants familiaux

Actuellement en France, plus de 11 millions de personnes accompagnent au quotidien un proche en situation de maladie ou de handicap, à tous les âges de la vie. Ce phénomène n'est pas nouveau, il existe depuis la nuit des temps. Cette solidarité intrafamiliale n'avait pas de nom, elle existait tout simplement.

Un aidant familial c'est " *la **personne non professionnelle** qui vient en aide, à titre principal, pour partie ou totalement, à une personne dépendante de son entourage, pour les activités de la vie quotidienne.* "(COFACE).

C'est donc un sujet sociétal qui concerne chaque individu, car certains sont aidants parfois sans le savoir, ou peuvent avoir un proche ou une connaissance qui l'est ou sera peut être amené à l'être un jour.

Les aidants sont de tous âges. Il n'y a pas de profil type mais diverses situations singulières en fonction des situations de vie.

Plus de 40% des aidants déclarent que ce rôle a un impact assez important ou très important sur leur santé. Stress, nervosité, épuisement moral, anxiété voire angoisse sont souvent cités. La fatigue physique est également évoquée. Les répercussions sur la santé sont d'autant plus citées que l'aidant avance en âge.

Parce que les aidants familiaux s'épuisent et s'occupent souvent très peu d'eux-mêmes, en collaboration avec l'Association Française des Aidants, Bonjours - Groupe Présence 30 porte la parole des aidants et leur propose différents dispositifs afin de se ressourcer et prendre du temps pour soi pour mieux prendre soin de l'autre :

- **Cafés des aidants** : Partager un moment de convivialité, une pause pour se ressourcer et trouver conseil / soutien pour faciliter le quotidien.
- **Formation des aidants** : Révéler et valoriser les compétences mises en œuvre par les aidants dans l'expérience d'accompagnement d'un proche malade ou en situation de handicap ou de dépendance, quel que soit son âge et la relation à l'autre.
- **Ateliers santé** : Proposer un temps d'échanges et de mise en pratique autour de l'impact de la relation d'aide sur la santé des proches aidants (santé physique, psychologique, sociale) mais également de lutter contre l'isolement social et la perte d'autonomie.

Par ailleurs, le Pôle médico social de l'ARS Occitanie a mis en place un site pour aider les aidants : <http://www.aidant-et-eve.fr>.

« Aidant et Eve » s'adresse aux aidants de patients souffrant de la maladie d'Alzheimer ou d'une pathologie associée afin de mieux les connaître et les accompagner au quotidien.

Le Conseil Départemental a également mis en place un site pour les aidants : <http://maboussoleaidants.fr>.

« Ma Boussole Aidants » permet aux aidants de trouver des informations fiables et des aides personnalisées disponibles autour de chez soi.

## Les modes d'intervention de l'Aide à Domicile

### Le dispositif Prestataire :

#### Qui recrute ? Qui est l'employeur ?

L'association est l'employeur et recrute les salariés intervenant à domicile.

#### Qui fait les démarches administratives ?

L'association pour la totalité des tâches liées à la prestation, un **contrat individuel de prise en charge** est conclu avec l'utilisateur.

**Dispositions réglementaires :** Convention Collective de la Branche de l'Aide, de l'Accompagnement, des Soins et des Services à Domicile du 21 mai 2010.

#### Qui gère les relations de travail ?

**Fin de contrat ?** L'association en sa qualité d'employeur, gère les relations de travail, de la création du contrat de travail à son arrêt, et en assume la responsabilité.

### Les avantages :

- Simplicité, interventions "clé en main"
- Continuité et effectivité du service (télégestion, etc.)
- Remplacement du salarié absent (congés, maladie, etc.)
- Personnel formé
- Etude des besoins au domicile et recherche d'aide au financement
- Assurance responsabilité civile en cas de dommage
- Devis gratuit, pas de frais de dossier, ni d'adhésion, pas de frais de résiliation
- Facture, une fois la prestation réalisée
- Participation de l'utilisateur (enquêtes, visite à domicile, etc.)
- Avantages fiscaux

### Les inconvénients :

- Pas le choix de l'intervenant
- Pas de lien parenté possible avec l'intervenant.

### Le dispositif Mandataire :

#### Qui recrute ? Qui est l'employeur ?

Le particulier est l'employeur.

**Qui fait les démarches administratives ?** Délégation du particulier employeur par contrat de mandat des tâches administratives à l'association, mais il garde les responsabilités d'employeur.

**Dispositions réglementaires :** Convention Collective des Salariés du Particulier Employeur.

#### Qui gère les relations de travail ?

**Fin de contrat ?** Rôle de conseil et d'accompagnement de l'association dans les démarches liées à l'emploi d'Aide à Domicile et les formalités de rupture de contrat de travail mais les indemnités sont à la charge du particulier employeur.

### Les avantages :

- Choix de l'intervenant, lien de parenté possible
- Coût horaire moins élevé, avantages fiscaux et sociaux

### Les inconvénients :

- Responsabilités liées au statut d'employeur
- Maintien du salaire de l'intervenant en cas d'absence du particulier employeur
- Conditions strictes à respecter en cas de rupture du contrat de travail, y compris en cas de décès de l'employeur, risque de contentieux (Prud'hommes)
- Coûts supplémentaires en cas de rupture du contrat, même s'il existe un lien de parenté avec l'intervenant (indemnité de préavis, de licenciement)
- Remplacement de l'intervenant (congés, maladie): coût horaire du CDD plus élevé, paiement d'une prime de précarité en fin de contrat.

# Services pour les personnes fragilisées

## Aide à domicile

**Un personnel formé et qualifié contribue à l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées, handicapées et des mères de famille, grâce à des services diversifiés de maintien à domicile.**



### Les services

Bonjours - Groupe Présence 30 facilite le maintien à domicile des personnes âgées, handicapées et des mères de famille grâce à des services adaptés et diversifiés, assurés par des Auxiliaires de Vie Sociale et des Aides à Domicile.

◆ Aide aux personnes âgées, dépendantes, handicapées : assister la personne pour les actes de vie quotidienne (entretien du logement, du linge, aide à la toilette, ha-

billage, alimentation, déplacements à l'intérieur du domicile, démarches administratives, stimulation, jeux, sorties, courses, etc.)

- ◆ Garde malade : assurer un confort physique et moral
- ◆ Transport / accompagnement des personnes âgées, dépendantes et handicapées : accompagner la personne dans ses sorties.
- ◆ Soins et promenades d'animaux domestiques

### Les bénéficiaires

Ce service s'adresse aux familles et aux personnes retraitées, handicapées qui éprouvent des difficultés à accomplir les gestes essentiels de la vie quotidienne. En fonction du degré de dépendance/handicap, la personne aidée pourra soit bénéficier d'un plan d'aide personnalisé dans le cadre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ou de la prestation de Compensation du Handicap (PCH), soit obtenir un accord Aide Ménagère délivré par la caisse de retraite dont elle dépend. Les mères de famille peuvent prétendre à une aide de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ou de la Mutualité Sociale Agricole (MSA). Les organismes sociaux, les complémentaires santé, les mutuelles peuvent également attribuer des prises en charge totales ou partielles.

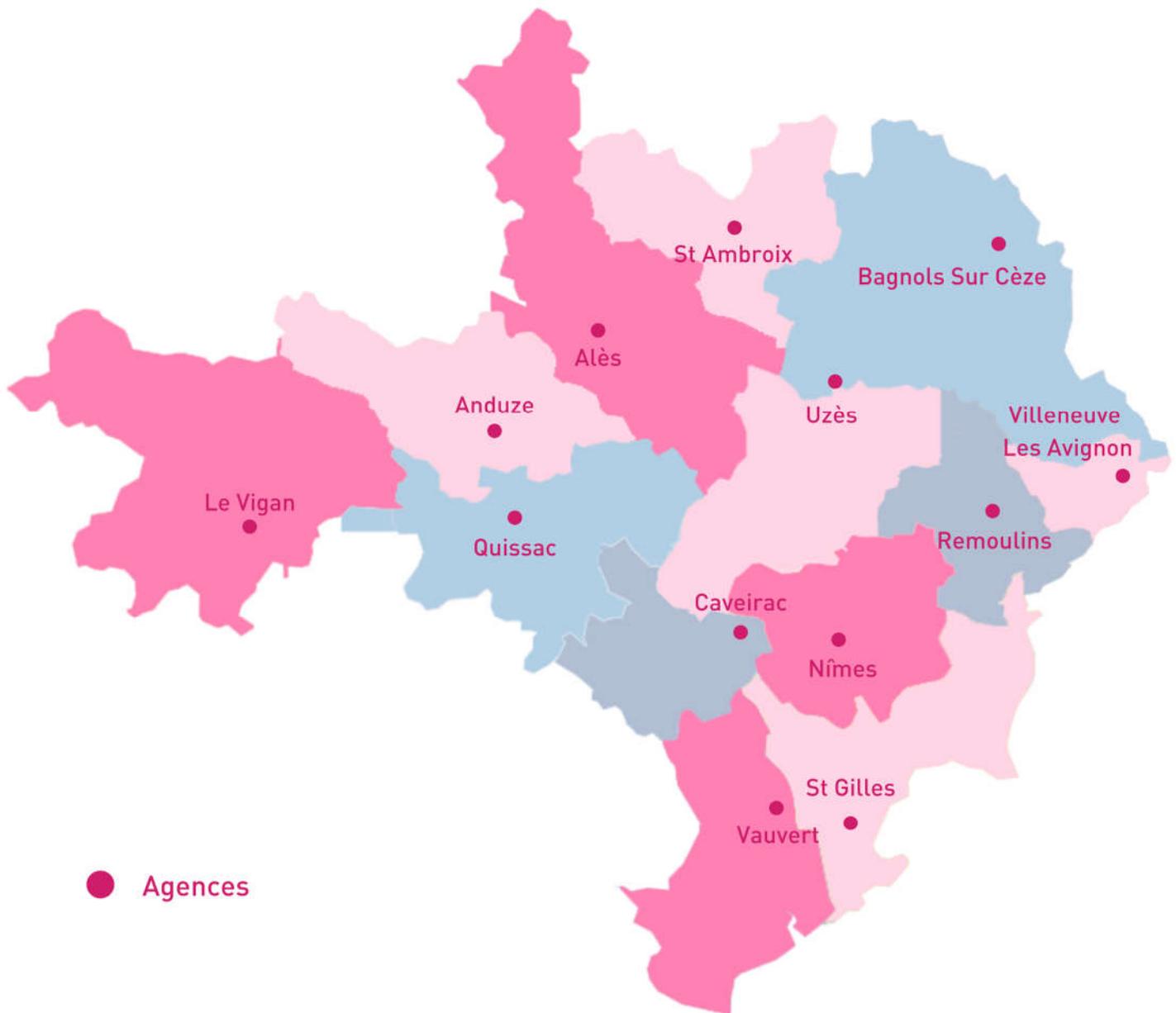
### Le financement

Ce service est financé par le Conseil Départemental et les organismes de protection sociale (Caisses de retraite, Caisse d'Allocations Familiales, Mutualité Sociale Agricole, Mutuelles, etc.). Une participation peut être laissée à la charge du bénéficiaire (calculée selon un barème qui tient compte des ressources). La personne aidée peut bénéficier sur son reste à charge d'une réduction ou d'un crédit d'impôt sur le revenu : 50% de sa participation dans la limite du plafond légal autorisé et selon la législation en vigueur.

# Services pour les personnes fragilisées

Absence du bénéficiaire : Le personnel de l'agence de proximité doit être prévenu au moins 48 heures à l'avance sinon les prestations seront facturées à plein tarif.

Absence de l'intervenant à domicile : L'agence prévient la personne aidée et lui propose un remplaçant afin d'assurer la prestation de service.



## POUR TOUT RENSEIGNEMENT : VOTRE CONTACT Aide à domicile

### ⇒ Siège social :

2147 chemin du Bachas 30032 NIMES

**Téléphone** : 04.66.70.50.00

**Mail** : [contact@bonjours.info](mailto:contact@bonjours.info)

**Site internet** : [www.bonjours.info](http://www.bonjours.info)

### ⇒ Agences :

Cf. coordonnées page 46

# Services pour les personnes fragilisées

## Services de Soins Infirmiers A Domicile

**Bonjours - Groupe Présence 30 AMPAF a mis en place deux Services de Soins Infirmiers A Domicile :**

**Le premier couvre les territoires des anciens cantons d'Aramon et de Remoulins, le second dessert ceux du canton de Saint-Chaptes.**

*Les Services de Soins Infirmiers A Domicile ne se substituent pas à un service d'hospitalisation à domicile. Ils prennent en charge des soins pouvant être dispensés hors du secteur hospitalier.*



### Le fonctionnement

Le service prend en charge les personnes d'un point de vue santé, et les maintient dans leur cadre de vie habituel grâce à une équipe composée du médecin traitant, de l'infirmière coordonnatrice, des aides-soignants, des infirmiers libéraux. Ces professionnels ont passé une convention avec l'Association.

Le service constitue une structure légère, moins onéreuse que l'hospitalisation, et offre des procédures d'admission simplifiées. Le médecin traitant établit le protocole de soins qui ne nécessite pas d'accord préalable. Le médecin conseil de la Caisse d'Assurance Maladie vérifie l'opportunité de la prise en charge qui est valable un mois, puis délivrée par période de trois mois.

L'infirmier(e) ou l'aide-soignant(e) qui réalise les soins techniques quotidiens ou de toilette apporte un soutien psychologique aux personnes.

L'équipe réalise un suivi médical permanent, en liaison avec les autres services de maintien à domicile.

### Les bénéficiaires

Le service s'adresse aux personnes des territoires des anciens cantons d'Aramon, Remoulins et Saint Chaptes, dont l'état de santé le justifie.

### Le financement

Les services de soins sont financés par l'Assurance Maladie selon un prix de journée fixé par arrêté de l'Agence Régionale de Santé. La Caisse de Mutualité Sociale Agricole est la caisse pivot, quel que soit le régime dont dépend la personne aidée.

**POUR TOUT RENSEIGNEMENT : VOTRE CONTACT**  
**Services de Soins Infirmiers A Domicile**

### Cantons d'Aramon et Remoulins

64 ter avenue Geoffroy Perret  
30210 REMOULINS

**Téléphone :** 04.66.70.50.73

**Mail :** [contact.ssiad@bonjours.info](mailto:contact.ssiad@bonjours.info)

### Canton de Saint-Chaptes

N°11 Bât. A - Avenue du Champ de Foire  
30190 SAINT CHAPTRES

**Téléphone :** 04.66.81.01.55

**Mail :** [contact.ssiad@bonjours.info](mailto:contact.ssiad@bonjours.info)

# Services pour les personnes fragilisées

## Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile

Le SPASAD associe les compétences du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) et du Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD). Afin de simplifier ses démarches et sa prise en charge, il propose à l'utilisateur une offre de service globale et coordonnée.

### Le fonctionnement

Le Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile (SPASAD) permet :

- d'apporter une réponse simplifiée aux usagers en proposant une offre de service globale et coordonnée de prévention, de soins et d'accompagnement, après une évaluation à domicile pour valider le plan de soins et le plan d'aide,
- de proposer une planification unique et globale sécurisée des interventions de soins et d'aides,
- d'effectuer un suivi régulier à domicile pour veiller au niveau de qualité des prestations.

### Les bénéficiaires

Pour bénéficier de la prise en charge globale, l'utilisateur doit avoir plus de 60 ans et avoir besoin de prestations d'Aide à Domicile et de Soins à Domicile (il doit être en possession d'une Prise En Charge d'Aide à Domicile et d'une prescription médicale) et résider sur les anciens cantons d'Aramon – Remoulins et de Saint Chaptas.

L'admission est en fonction des places disponibles et de la charge de soins à dispenser sur demande du Médecin traitant, de la personne elle-même, ou de son entourage. L'admission au SPASAD sera effectuée par le Coordonnateur SPASAD au domicile de l'utilisateur avec la participation du Responsable de Secteur, de l'utilisateur et/ou de celle de la famille.

### Le financement

Le Conseil Départemental, dans le cadre de la prestation Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), et de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH), les Caisses de Retraite, peuvent prendre en charge tout ou partie du prix de la prestation d'Aide à Domicile. Pour la prestation de Soins Infirmiers, la prise en charge est financée par l'Assurance Maladie sur prescription médicale.

**POUR TOUT RENSEIGNEMENT : VOTRE CONTACT**

**Coordonnateur SPASAD**

**Téléphone :** 04.66.70.50.73

**Portable :** 07.86.52.67.52

# Services pour les personnes fragilisées

## Prévention - Domotique et Téléassistance

Un service de téléassistance simple et rassurant

### Un appel



Besoin de discuter ou d'aide ?  
Appuyer sur votre bouton d'appel.

### Une discussion



Les écoutants de la plateforme vous répondent 24h/24, 7j/7

### Un accompagnement



Selon la situation, vos proches ou les secours seront contactés pour vous venir en aide.

Avec Bonjours, nous proposons une gamme de produits spécialement conçus pour assurer une sécurité au sein du domicile ou à l'extérieur.

Ce n'est plus uniquement un service de téléassistance, mais un véritable dispositif d'assistance complet, grâce à une large gamme de services connectés et dédiés à la prévention et favorisant le lien social.



### Abonnement sans engagement

Service illimité, maintenance comprise et sans frais de résiliation.



Une équipe 24h/24, 7j/7 spécialisée dans l'accompagnement des personnes âgées située en France.



### Des aides financières

Déduction ou crédit d'impôt  
APA - PAP - PCH - Caisses de retraites.

L'abonnement peut-être minoré par des aides financières directes (caisses de retraite, mutuelle, etc.). Les prises en charge, partielles ou totales, peuvent également être accordées dans le cadre de conventions avec des partenaires (ex : Mairies/CCAS, Conseil Départemental dans le cadre de l'APA, etc.).

# Services pour les personnes fragilisées

## BONJOURS MOBILITE

Se sentir sécurisé à domicile comme à l'extérieur en pouvant contacter l'équipe d'écoute jour et nuit.



### Médaille étanche

Facilement transportable et discret, il est équipé d'un haut parleur et d'un micro intégrés et d'un GPS pour localiser l'abonné si besoin. Un simple appui sur le bouton permet de contacter 7j/7 et 24h/24 l'équipe d'écoute.

**Géolocalisation en cas d'appel ou de besoin**

## BONJOURS TELEASSISTANCE DOMICILE

Pouvoir être en lien jour et nuit avec l'équipe d'écoute en un simple appui sur votre bouton d'appel.



**Téléassistance sécurité +**  
(branchement sur une simple prise électrique)

**Connexion tous opérateurs téléphoniques**

Ou **Téléassistance de base**  
(branchement sur le réseau téléphonique classique ou la box)

## BONJOURS TELEASSISTANCE VISIO

Permettre aux proches et à l'équipe d'écoute de vérifier la situation à domicile grâce à une caméra wifi.



**Téléassistance Classique et Caméra infrarouge**  
**Système de visioassistance pour les proches**

**Option caméra infrarouge supplémentaire possible**

# Services pour les personnes fragilisées

## + OPTIONS POUR UNE MEILLEURE SECURITE

### DETECTEUR DE CHUTES



En complément de l'abonnement de téléassistance, un détecteur de chute lourde permet de lancer un appel vers la centrale d'écoute. (Possibilité de déclenchement volontaire en cas de malaise ou d'agression, etc.)

### DETECTEUR MONTRE ALARME



Un bouton d'appel d'urgence permet l'envoi d'un appel vers la centrale d'écoute.

Cette montre remplace le déclencheur classique.

- Bracelet en cuir noir,
- Peut se porter sous la douche,
- Possibilité de port en pendentif du cadran par un système adapté.

### DETECTEUR AVERTISSEUR AUTONOME DE FUMEE (DAAF)



Un détecteur de fumée est relié au boîtier de téléassistance. L'équipe d'écoute se charge de prévenir les secours. Une seule chose à faire : évacuer les lieux.

### BOITE A CLES



Les boîtes à clés sécurisées vous permettent de protéger vos clés et de les partager avec les membres du réseau de solidarité : la famille, les voisins, les divers intervenants à domicile (infirmiers, kinésithérapeutes, aides à domicile, etc.) et les services d'urgence (médecins, pompiers) afin d'accéder simplement et rapidement à l'intérieur. Possibilité de fixation au mur ou sur un portail.

**POUR TOUT RENSEIGNEMENT : VOTRE CONTACT**

**Téléassistance**

**Téléphone** : 04 66 70 50 20

**Fax** : 04 66 76 94 89

**Mail** : [teleassistance@bonjours.info](mailto:teleassistance@bonjours.info)

# Services pour les actifs

## Les Services A la Personne

Les Services A la Personne permettent d'améliorer la vie quotidienne et sont destinés à l'ensemble de la population du Gard sans conditions de ressources.



### Besoin d'aide ?

Bonjours - Groupe Présence 30 propose des services à domicile ouverts à tous, assurés par un personnel qualifié, pour se libérer des tâches quotidiennes, avoir plus de temps libre pour soi et ses proches.

### Les services

- ◆ Ménage : entretien courant du logement
- ◆ Repassage : entretien et repassage du linge
- ◆ Courses : aide aux courses
- ◆ Gardiennage du domicile (pendant l'absence temporaire du propriétaire) : quelle que soit l'absence, passage(s) organisé(s) dans la journée pour ouvrir les volets, arroser le jardin, vider la boîte aux lettres, etc.
- ◆ Garde d'enfants à domicile : prise en charge du ou des enfants par un(e) intervenant(e), expérimenté(e) : sortie de l'école ou de crèche, etc.

### Les bénéficiaires

Les services proposés s'adressent à l'ensemble de la population du Gard. Aucune condition n'est exigée pour en bénéficier.

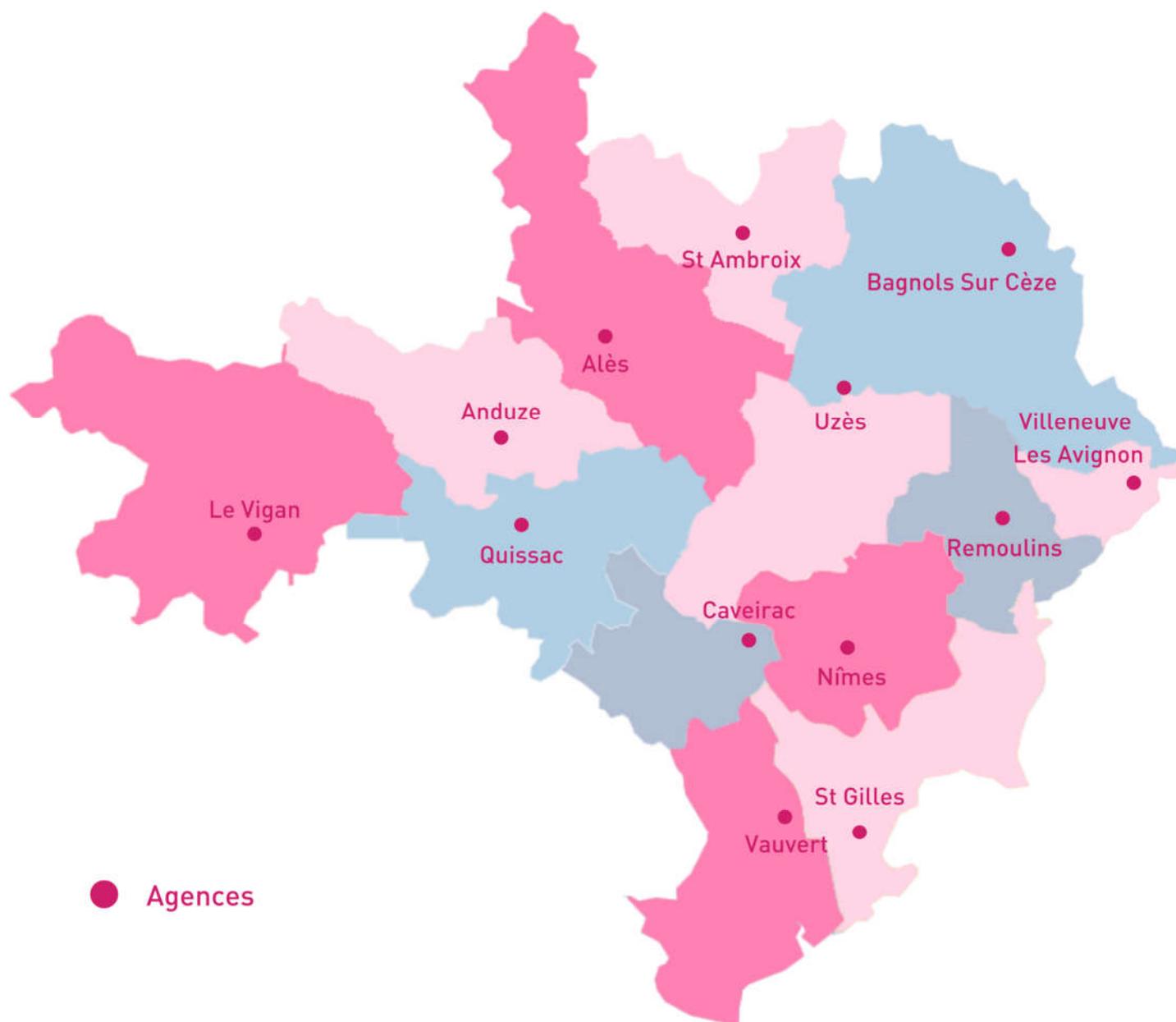
Absence du bénéficiaire : Le personnel de l'agence de proximité doit être prévenu 48 heures à l'avance sinon les prestations seront facturées.

Absence de l'intervenant à domicile : Le personnel de l'agence de proximité prévient le bénéficiaire et lui propose un remplaçant.

### Le financement

La personne aidée peut bénéficier d'une réduction ou d'un crédit d'impôt sur le revenu de 50 % de sa participation dans la limite du plafond légal autorisé et selon la législation en vigueur.

# Services pour les actifs



## POUR TOUT RENSEIGNEMENT : VOTRE CONTACT Services A la Personne

### ⇒ Siège social :

2147 chemin du Bachas 30032 NIMES

**Téléphone :** 04.66.70.51.00

**Mail :** [contact@bonjours.info](mailto:contact@bonjours.info)

**Site internet :** [www.bonjours.info](http://www.bonjours.info)

### ⇒ Agences :

Cf. coordonnées page 46

## Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant

**Bonjours - Groupe Présence 30 est gestionnaire de crèches et micro-crèches. Les enfants sont accueillis dans une structure adaptée à leurs besoins et qui prévoit des activités en fonction de leur âge.**

**Les tout-petits apprennent à se socialiser avec des enfants de leur âge et s'épanouissent sous la responsabilité de professionnels de la petite enfance.**



### Le fonctionnement

**Crèche collective** : Mode de garde qui offre un accueil adapté aux enfants de 2 mois et demi à 4 ans. Dirigée par une puéricultrice, elle est gérée par Bonjours - Groupe Présence 30 et peut accueillir jusqu'à 25 enfants. Dans ce type d'établissement, au moins la moitié du personnel doit être titulaire d'un diplôme d'auxiliaire en puériculture.

**Micro-crèche** : à mi chemin entre le mode de garde individuel et collectif, ce type de structure peut accueillir 10 enfants (de 0 à 6 ans) simultanément qui sont pris en charge par du personnel compétent et expérimenté. Les enfants sont accueillis à temps complet ou à temps partiel.

### Les bénéficiaires

La crèche ou la micro-crèche est ouverte en priorité aux enfants de la commune ou de l'Intercommunalité mais également à ceux des communes alentours en fonction des places disponibles.

Un contrat est établi avec les parents afin de formaliser les engagements de chacun et notamment le nombre d'heures d'accueil pour lequel les enfants sont confiés à la crèche.

Sont établis un dossier de la famille et un dossier de l'enfant.

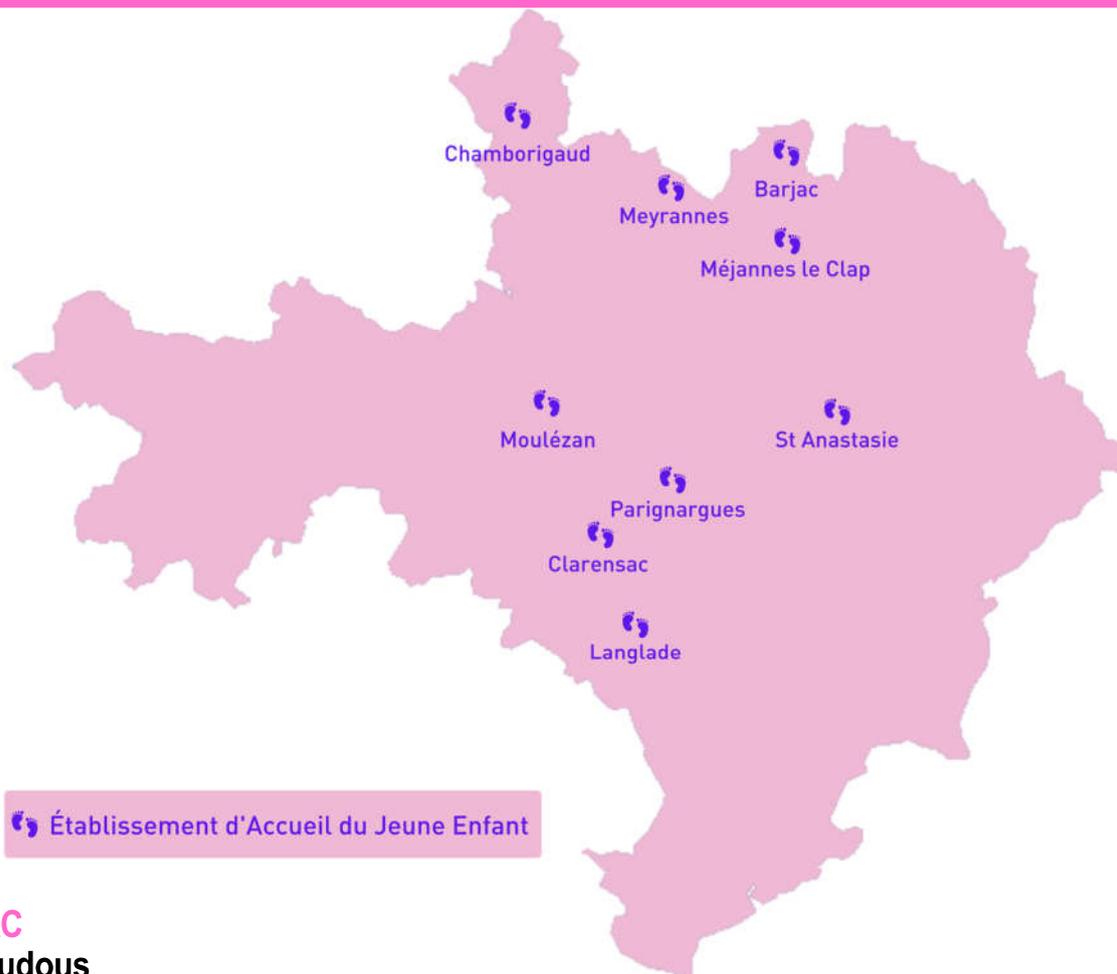
### Le financement

Sous réserve de remplir les conditions d'octroi de la Prestation de Service Unique (principe départemental validé par le Conseil Départemental et la CAF), Bonjours - Groupe Présence 30 opte pour un financement au titre des fonds de l'Action Sociale, pour les enfants âgés de moins de 4 ans.

Dans ce cadre, le barème national (CAF/MSA) fixant les participations des familles est appliqué en prenant en compte le quotient familial.

Le coût de revient horaire est inférieur au coût médian des structures classiques.

# Services pour les actifs



Établissement d'Accueil du Jeune Enfant

## BARJAC

### Les Doudous

48, rue de la Source

Téléphone : 04.66.61.28.15

Mail : lesdoudous@bonjours.info

## CHAMBORIGAUD

### Los Quinsons

Route de Villefort

Téléphone : 04.66.43.87.18

Mail : losquinsons@bonjours.info

## CLARENSAC

### Chapi Chapo

25 sis, rue des Ecoles

Téléphone : 04.66.81.42.39

Mail : chapichapo@bonjours.info

## LANGLADE

### Les Petits Meuniers

Chemin de la Coste

Téléphone : 04.66.18.38.75

Mail : lespetitsmeuniers@bonjours.info

## MEJANNES LE CLAP

### Les Culottes Courtes

Place de la Mairie

Téléphone : 09.63.51.12.95

Mail : lesculottescourtes@bonjours.info

## MEYRANNES

### Les Drollets

173, rue du Royal

Téléphone : 04.66.30.36.61

Mail : lesdrollets@bonjours.info

## MOULEZAN

### Marie-Angèle Randon

3, place du Pigeonnier

Téléphone : 04.66.93.64.22

Mail : marie-angelerandon@bonjours.info

## PARIGNARGUES

### Les Bambins

Chemin de Canteperdrix

Téléphone : 04.66.37.14.41

Mail : lesbambins@bonjours.info

## SAINTE ANASTASIE

### 1,2,3 Soleil

313, avenue du Général de Gaulle

Téléphone : 04.66.63.95.33

Mail : creche.123soleil@bonjours.info

# Résidences pour personne âgées

## Résidences Autonomie

### Les Familiales du Sud

**Bonjours - Groupe Présence 30 met à disposition des personnes âgées des logements adaptés. Ces résidences ont pour vocation, selon un projet de vie individualisé, de promouvoir l'autonomie des résidents qui disposent d'un logement privatif, et bénéficient d'une offre de services adaptée.**

#### Le fonctionnement

Bonjours - Groupe Présence 30 gère six Résidences Autonomie (moins de 25 logements), implantées au cœur des villages, permettant une grande souplesse d'accueil qui se décline selon trois possibilités :

Le séjour permanent : la personne est locataire de son logement et l'aménage à sa guise tout en ayant accès aux différents services de la résidence.

Le séjour temporaire : le service est utilisé pour quelques jours ou plusieurs semaines pour les personnes souhaitant prendre du repos.

La prestation à la journée : selon le rythme de chacun, elle permet de faire des rencontres et de se divertir.

Le personnel compétent et attentif, présent 24 heures sur 24, coordonne tous les services de la vie quotidienne : aide à domicile, loisirs, sorties, aide administrative, transports. Des animations sont proposées tous les jours. La restauration est réalisée sur place.

#### Les bénéficiaires

Bonjours - Groupe Présence 30 est un service accessible à toute personne âgée valide ou semi-valide de plus de soixante ans, quel que soit son régime de sécurité sociale et son niveau de revenu.

Les familles et les amis sont toujours les bienvenus. La personne peut également faire appel à des intervenants extérieurs : médecin, infirmier(e), autre profession paramédicale, etc.

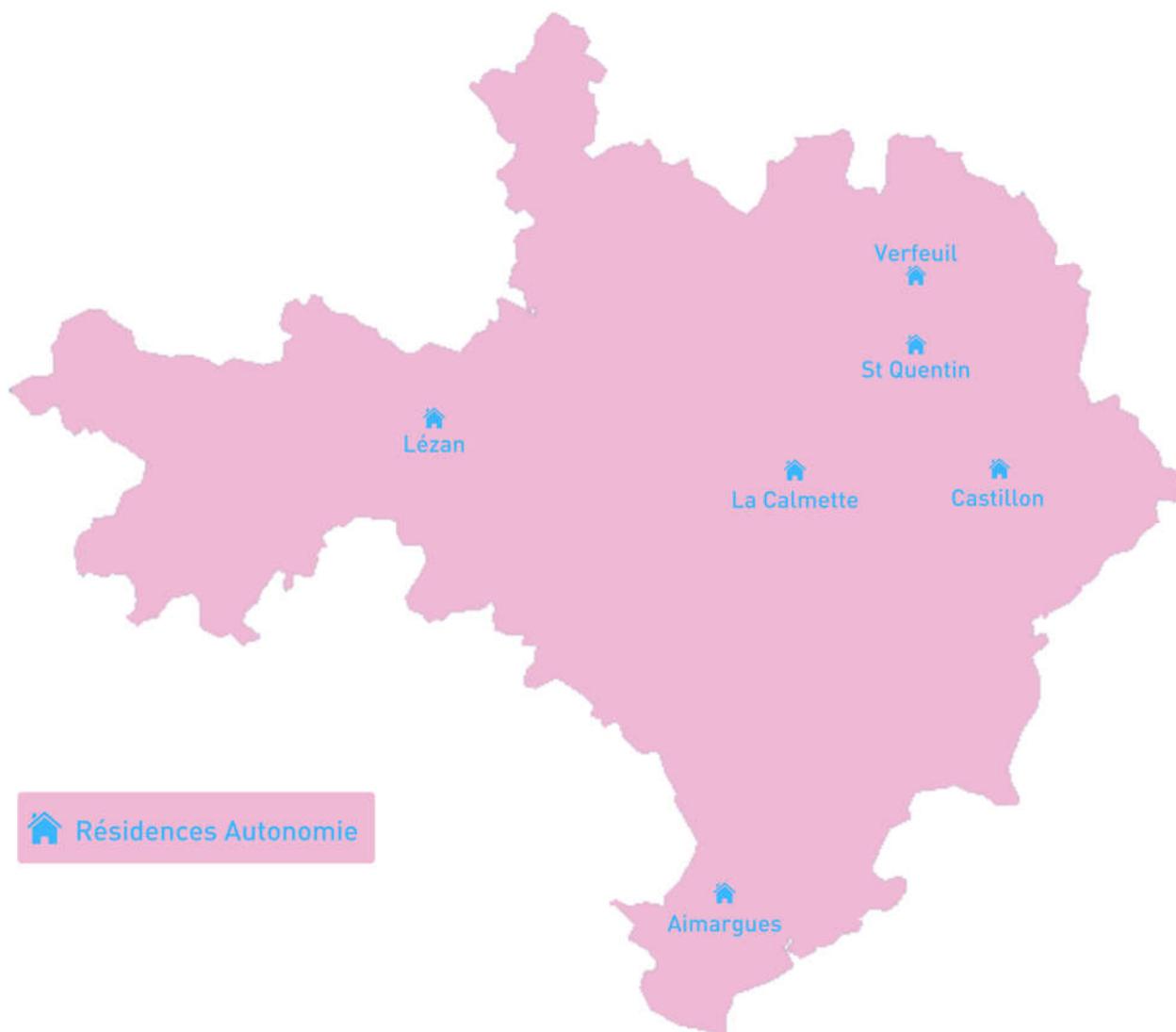
Chaque logement est équipé de la Box Prévention Domotique et d'un système de télé-assistance permettant l'intervention rapide du personnel.

#### Le financement

Les tarifs distinguent : le loyer, les charges, les repas, le tarif dépendance et le contrat d'hébergement qui comprend l'entretien du logement et du linge, la Téléassistance (ou système d'appel malade), l'accompagnement administratif, la coordination médicale et l'animation. Les résidents peuvent bénéficier de l'Aide Personnalisée au Logement (APL) et de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) attribuée aux personnes dépendantes.

**On est bien chez nous !**

# Résidences pour personne âgées



## POUR TOUT RENSEIGNEMENT : VOTRE CONTACT Résidences Autonomie

### AIMARGUES

#### Fanfonne Guillierme

4, rue Bella Vista

Téléphone : 04.66.88.62.31

Mail : [contact.aimargues@bonjours.info](mailto:contact.aimargues@bonjours.info)

### CASTILLON DU GARD

#### Le Moulin

18, chemin des Aires

Téléphone : 04.66.37.09.09

Mail : [contact.castillon@bonjours.info](mailto:contact.castillon@bonjours.info)

### LA CALMETTE

#### La Régordane

10, rue René Cordilhac

Téléphone : 04.66.63.01.09

Mail : [contact.la\\_calmette@bonjours.info](mailto:contact.la_calmette@bonjours.info)

### LEZAN

#### Les Arcades

Rue des Bourgades

Téléphone : 04.66.78.48.00

Mail : [contact.lezan@bonjours.info](mailto:contact.lezan@bonjours.info)

### SAINT QUENTIN LA POTERIE

#### Les Jardins

4, avenue Marguerite Blanchard

Téléphone : 04.66.22.79.41

Mail : [contact.st\\_quentin@bonjours.info](mailto:contact.st_quentin@bonjours.info)

### VERFEUIL

#### Les Olivettes

59, impasse des Olivettes

Téléphone : 04.66.72.70.10

Mail : [contact.verfeuil@bonjours.info](mailto:contact.verfeuil@bonjours.info)

# Résidences pour personne âgées

## Maisons en Partage

Dans le cadre d'un partenariat avec un bailleur social et une mairie, **Bonjours - Groupe Présence 30** assure la partie animation d'une Maison en Partage.

### Le fonctionnement

C'est une forme d'habitat solidaire entre maintien à domicile et structure d'hébergement, proposant des logements locatifs individuels regroupés alliant vie privée et vie collective.

Des Auxiliaires de Vie Sociale, salariés de Bonjours - Groupe Présence 30 assurent la partie animation et vie du projet social dans la salle commune, assistent les résidents afin de leur rendre le quotidien le plus agréable possible tout en préservant leur autonomie (ce qui représente entre 15 et 25 heures d'animation par semaine).

Les animations sont réparties dans la semaine selon un planning défini : atelier culinaire, activité manuelle, loto, jeux de société, promenade, etc.

### Les bénéficiaires

Ce service s'adresse à un public autonome de personnes adultes âgées et/ou handicapées leur permettant de rester chez soi mais dans un cadre sécurisant.

### Le financement

Le montant mensuel du contrat de services est fixé chaque année.

Il peut être minoré du montant des aides éventuelles notamment du Conseil Départemental, des municipalités, etc.

Le loyer et les charges associées sont facturés par le bailleur social avec la possibilité de bénéficier de l'Aide Personnalisée au Logement.



# Résidences pour personne âgées



## POUR TOUT RENSEIGNEMENT : VOTRE CONTACT Maisons en Partage

### BELLEGARDE

#### Résidence l'Amistanço

738, avenue de la Méditerranée

Téléphone : 04.66.22.72.53

Mail : mep.bellegarde@bonjours.info

### BEZOUCÉ

#### Maison de Lagarde

1, rue Croix du Sang

Téléphone : 04.66.63.48.43

Mail : mep.bezouce@bonjours.info

### CAVEIRAC

#### Résidence Mathieu Saussine

10, place Francis Servièrè

Téléphone : 04.66.18.06.82

Mail : mep.caveirac@bonjours.info

### CONGENIES

#### Résidence La Source

8, chemin de Fontvieille

Téléphone : 04.66.53.55.90

Mail : mep.congenies@bonjours.info

### POULX

#### Résidence Les Genêts d'Or

Rue du Serpolet

Téléphone : 04.66.70.50.00

Mail : mep.poulx@bonjours.info

### ROQUEMAURE

#### Résidence Lou Mistrau

21, rue Jean Moulin

Téléphone : 04.66.70.50.00

Mail : mep.roquemaure@bonjours.info

### SAINT PAULET DE CAISSON

#### Résidence Le Clos Roman

Place du 19 mars 1962

Téléphone : 04.66.70.50.00

Mail : mep.stpaulet@bonjours.info

## Charte des droits et libertés de la personne accueillie

(Arrêté du 8 septembre 2003—JO du 9 octobre 2003)

**ARTICLE 1ER : PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION** : Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement social ou médico-social.

**ARTICLE 2 : DROIT A UNE PRISE EN CHARGE OU A UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTE** : La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

**ARTICLE 3 : DROIT A L'INFORMATION** : La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une formation claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

**ARTICLE 4 : PRINCIPE DU LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ECLAIRE ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE** : Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est également exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement.

Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au Code de la Santé Publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

**ARTICLE 5 : DROIT A LA RENONCIATION** : La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

# Informations pratiques

**ARTICLE 6 : DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX :** La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

**ARTICLE 7 : DROIT A LA PROTECTION :** Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

**ARTICLE 8 : DROIT A L'AUTONOMIE :** Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

**ARTICLE 9 : PRINCIPE DE PREVENTION ET DE SOUTIEN :** Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

**ARTICLE 10 : DROIT A L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUES A LA PERSONNE ACCUEILLIE :** L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire.

**ARTICLE 11 : DROIT A LA PRATIQUE RELIGIEUSE :** Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

**ARTICLE 12 : RESPECT DE LA DIGNITE DE LA PERSONNE ET DE SON INTIMITE :** Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

## Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

***Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.***

**ARTICLE 1ER : CHOIX DE VIE :** Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

**ARTICLE 2 : CADRE DE VIE :** Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir son lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

**ARTICLE 3 : VIE SOCIALE ET CULTURELLE :** Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

**ARTICLE 4 : PRESENCE ET RÔLE DES PROCHES :** Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

**ARTICLE 5 : PATRIMOINE ET REVENUS :** Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

**ARTICLE 6 : VALORISATION DE L'ACTIVITE :** Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

**ARTICLE 7 : LIBERTE D'EXPRESSION ET LIBERTE DE CONSCIENCE :** Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

**ARTICLE 8 : PRESERVATION DE L'AUTONOMIE :** La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

**ARTICLE 9 : ACCES AUX SOINS ET A LA COMPENSATION DES HANDICAPS :** Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

**ARTICLE 10 : QUALIFICATION DES INTERVENANTS :** Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

**ARTICLE 11 : RESPECT DE LA FIN DE VIE :** Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

**ARTICLE 12 : LA RECHERCHE : UNE PRIORITE ET UN DEVOIR :** La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

**ARTICLE 13 : EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE VULNERABLE :** Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

**ARTICLE 14 : L'INFORMATION :** L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

## Charte de la personne qualifiée

### Article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles

**Article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, modifié par ordonnance n° 2010-177 du 23 février 2010- article 18 :** « Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur départemental de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

Les personnes qualifiées ont une mission spécifiquement dédiée à la prise en compte des droits des usagers dans le secteur médico-social, qui peut également recouvrir les fonctions de tiers médiateur entre l'utilisateur et l'établissement ou service. Ainsi elles sont susceptibles de trouver des solutions aux situations d'incompréhension ou de conflit, et de fait en capacité de mesurer et de contribuer à améliorer la qualité des prises en charges dans ces établissements. Elles aident les usagers du secteur social et médico-social, ou leurs représentants légaux, à faire valoir leurs droits à l'égard des établissements et services où ils sont pris en charge ou accompagnés, et sont susceptibles d'être destinataires en premier recours des plaintes et réclamations sur ce secteur. »

### 1. Les missions de la personne qualifiée

#### 1.1 L'encadrement des fonctions de la personne qualifiée

La personne qualifiée intervient au sein des établissements et services sociaux et médico-sociaux définis à l'article L.312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, notamment concernant les secteurs de l'enfance, du handicap, des personnes âgées et des personnes confrontées à des difficultés spécifiques ou sociales (liste en annexe).

Elle intervient sur demande de l'utilisateur ou de son représentant légal et selon toutes les modalités possibles : elle ne peut donc pas s'autosaisir.

Elle accompagne le demandeur d'aide pour lui permettre de faire valoir ses droits qui lui sont notamment reconnus aux articles L.311-3 à L.311-9 du code précité au sein des dites structures, à savoir :

- respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité ;
- libre choix entre les prestations (domicile / établissement) sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger ;
- prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
- confidentialité des données concernant l'utilisateur ;
- accès à l'information ;
- information sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'utilisateur bénéficie ;
- participation directe ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

Des outils sont également prévus pour assurer le respect de ces droits. Ils servent ainsi de support à l'action éventuelle de la personne qualifiée. Ces outils sont composés :

- du livret d'accueil (circulaire du 24/03/2004) ;
- de la charte des droits et liberté de la personne accueillie (arrêté du 08/09/2003) ;
- du contrat de séjour ou document individuel de prise en charge (article L.311-4 du code précité) ;

# Informations pratiques

- du règlement de fonctionnement de l'établissement ou du service (article L.311-7 et D.311-33 à D.311-37 du code précité) ;
- du conseil de vie sociale ou d'une autre forme de participation des usagers (D.311-3 à D.311-32-1 du code précité) ;
- du projet d'établissement ou de service (article L.311-8 et D.311-38 du code précité).

**La personne qualifiée n'exerce pas une mission de contrôle des établissements et services.** Il appartient aux autorités administratives et éventuellement judiciaires, de diligenter les contrôles nécessaires. C'est pourquoi, la personne qualifiée ne dispose pas de pouvoir d'injonction ni vis-à-vis de l'établissement ni vis-à-vis de l'administration.

De même la personne qualifiée n'a pas de compétence relative à l'évaluation des établissements et services.

En temps utile et, en tout état de cause dès la fin de son intervention, la personne qualifiée communique son rapport d'activité au demandeur d'aide (ou son représentant légal), précisant les suites données à sa demande, des démarches éventuellement entreprises ainsi que, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer.

Elle rend compte de ses constats et démarches à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil.

Plus largement, elle s'inscrit dans l'article 40 du Code de la Procédure Pénale : « *Toute autorité constituée, tout officier public ou fonctionnaire qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquiert la connaissance d'un crime ou d'un délit est tenu d'en donner avis sans délai au procureur de la république et de transmettre à ce magistrat tous les renseignements, procès-verbaux et actes qui y sont relatifs* ».

Elle peut également informer l'organisme gestionnaire à sa demande.

## 1.2 Le statut de la personne qualifiée

Les personnes qualifiées sont nommées conjointement par le Préfet du département, le Président du Conseil Départemental et le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé (A.R.S).

La personne qualifiée est indépendante des collectivités publiques et des structures d'accueil.

Elle doit :

- présenter des garanties de moralité et de neutralité ;
- ne pas détenir directement ou indirectement des intérêts particuliers, quelle que soit leur nature ou être salariée dans les associations, établissements, services ou lieux de vie et accueil intéressés par la demande ;
- informer l'administration de ses liens actuels ou passés avec des fédérations ou des groupements d'établissements ou services.

La personne qualifiée doit avoir une bonne connaissance du secteur social et médico-social et de l'organisation administrative et judiciaire. Elle doit présenter des compétences en matière de droits sociaux. Le profil ciblé est celui des personnes retraitées des secteurs social et médico-social, ou un formateur dans ces domaines. Cependant, toute candidature d'une personne réunissant les conditions énoncées ci-dessus sera examinée.

Une formation relative à la médiation pourra être organisée par les services du département, de l'A.R.S. et de la D.D.C.S.

Les personnes qualifiées interviennent, sauf restrictions expresses de la décision de nomination :

- dans tous les secteurs suivants : personnes âgées, personnes handicapées, enfance, personnes en difficultés spécifiques ou sociales ;
- sur l'ensemble du département : en fonction du lieu de résidence de chaque personne qualifiée, la proximité géographique sera recherchée ;
- plusieurs personnes qualifiées seront désignées sur le territoire. Le profil devant être un professionnel retraité ou éventuellement un formateur d'un institut de formation.

L'arrêté nominatif ne précisera pas les coordonnées mails et/ou téléphoniques de la personne qualifiée.

# Informations pratiques

A compter de la notification de la liste, le mandat de la personne qualifiée dure 3 ans.

La personne qualifiée peut mettre fin à son mandat en informant par courrier les services du département, de l'A.R.S. et de la D.D.C.S. Un préavis de 2 mois est nécessaire.

De même, le Préfet du département, le Président du Département et le Directeur Départemental de l'A.R.S. peuvent mettre fin au mandat d'une personne qualifiée, avec un préavis d'1 mois, si celle-ci ne respecte pas :

- la condition d'indépendance explicitée plus haut ;
- les limites de ses fonctions telles que décrites dans le précédent paragraphe et notamment si la personne qualifiée utilise son statut pour interférer dans le fonctionnement d'un établissement ou pour engager des actions qui doivent relever des autorités chargées du contrôle.

## 1.3 Saisine de la personne qualifiée

**Une adresse électronique servant de guichet d'entrée unique sera mise en place.**

Cette adresse permettra à toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal de saisir une personne qualifiée :

- si l'établissement ou le service concerné relève du domaine social, le secrétariat d'un service identifié de la D.D.C.S. se chargera de transmettre cette saisine à une des personnes qualifiées figurant dans la liste arrêtée conjointement au sens de l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles ;
- si l'établissement ou le service concerné relève de l'enfance ou du médico-social avec compétence exclusive, le secrétariat d'un service identifié du Conseil Départemental se chargera de transmettre cette saisine à une des personnes qualifiées figurant dans la liste arrêtée conjointement au sein de l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles ;
- si l'établissement ou le service concerné relève du domaine médico-social avec compétence exclusive : le secrétariat d'un service identifié de la Délégation Départementale de l'A.R.S. se chargera de transmettre cette saisine à une des personnes qualifiées figurant dans la liste arrêtée conjointement au sens de l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles ;
- si l'établissement ou le service concerné relève du domaine médico-social avec compétence conjointe, une liste dressant répartition des établissements et services concernés sera au préalable arrêtée entre la Délégation Départementale de l'A.R.S. et le Conseil Départemental. En fonction de cette liste, le secrétariat de l'une de ces institutions se chargera de transmettre la saisine à une des personnes qualifiées figurant dans la liste arrêtée conjointement au sein de l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles ;

Dans ce dernier cas, l'autorité saisie informera son homologue par courrier électronique de la saisine et du traitement effectué.

## 1.4 L'information faite auprès des usagers et leurs représentants ou famille

Une large information sur les personnes qualifiées, leur rôle, leur secteur d'intervention et les moyens de les contacter, devra être faite par les établissements auprès des usagers et leurs représentants au conseil de la vie sociale ou autre forme de représentation, et incluse dans le livret d'accueil. Chaque autorité délivrant l'autorisation sera chargée de réaliser cet envoi. Pour les structures d'autorité conjointe, l'une des autorités se chargera de l'envoi avec l'accord de l'autre. La liste pourra être mise en ligne sur le site des autorités concernées accompagnée de la liste des structures médico-sociales du département et l'autorité ou les autorités compétentes (cf. annexe).

## 1.5 Le retour d'information sur les interventions réalisées

En temps utile et, en tout état de cause, dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par lettre recommandée avec avis de réception des suites données à sa demande et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer, et des démarches qu'elle a entreprises.

# Informations pratiques

Elle en rend compte aux trois autorités du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire. Elle peut également tenir informé la personne ou l'organisme gestionnaire.

La nature des activités des personnes qualifiées, les informations qu'ils communiquent sur leurs actions, le rapport d'activité des personnes qualifiées, sont de nature à identifier les axes de progrès ou les difficultés rencontrées avec les usagers ou leurs représentants.

La personne qualifiée traite la demande et fait remonter aux autorités concernées les informations suivantes :

- structure concernée,
- détail du litige,
- nom et coordonnées des personnes concernées,
- point sur les suites données ou à donner.

Concernant les établissements ou services de compétence unique, chaque autorité décide des suites à donner au rapport de la personne qualifiée.

Concernant les établissements ou services de compétence conjointe, les remontées d'information se feront vers les secrétariats identifiés de chaque autorité. Celles-ci décident ensuite conjointement de la suite à donner et en informe la personne qualifiée.

## 2. Cahier des charges des conditions de travail des personnes qualifiées

### 2.1 Les moyens mis à disposition et justificatifs

La mission remplie par la personne qualifiée est gratuite.

Il est néanmoins possible de prévoir la prise en charge de certains frais tels ceux de déplacement, sur présentation de justificatifs aux autorités ayant autorisé la structure dans laquelle s'est déroulée la mission.

La personne qualifiée établira donc mensuellement, en tant que de besoin, un relevé des frais de déplacement en l'accompagnant des différents justificatifs.

Selon les cas, elle adressera ces éléments :

- à l'Agence Régionale de Santé du Gard pour les frais de déplacement occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de la compétence exclusive de l'A.R.S. ;
- au Conseil Départemental du Gard pour les frais occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de la compétence exclusive du département ;
- à la Direction Départementale de la Cohésion Sociale du Gard pour les frais occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de la compétence exclusive de la D.D.C.S.
- à la fois au Conseil Départemental du Gard et à l'Agence Régionale de Santé du Gard, pour les frais occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de la compétence conjointe A.R.S. / C.D.

La personne qualifiée joindra systématiquement à chaque relevé de frais un RIB ou un IBAN.

Elle fera parvenir chaque année le fac-similé de sa police d'assurance l'autorisant à circuler avec son véhicule, ainsi que sa carte grise.

### 2.2 Récapitulatif des frais pris en charge<sup>1</sup>

*Les frais expressément prévus dans le CASF* : Les frais de déplacements engagés le cas échéant par la personne qualifiée peuvent être remboursés à la personne qualifiée en vertu de l'article R.311-2 du CASF ainsi que ses frais de timbre et de téléphone :

- les frais de déplacement sont forfaitaires, chaque autorité appliquera les règles concernant son institution.
- les frais de timbre seront pris en charge soit :
  - \* par délivrance de valeur,
  - \* sur facture.

# Informations pratiques

**Autres frais :** Il pourra être envisagé la mise à disposition d'un bureau « de passage » dans l'une des trois institutions pour les personnes qualifiées avec accès au téléphone et au service courrier.

## 2.3 La répartition des frais entre les autorités

La détermination de l'autorité prenant en charge les frais de déplacements, de timbre et de téléphone des personnes qualifiées sont précisées chacun en ce qui les concerne, par l'article R.311-2 du CASF.

Les frais sont pris en charge en totalité par l'autorité de tutelle concernée lorsqu'il s'agit d'une compétence unique et sont répartis à part égale lorsqu'il s'agit d'une compétence conjointe.

Chaque autorité devra identifier une personne ressource qui assurera le lien entre l'autorité de tutelle représentée et la personne qualifiée, afin de faciliter le remboursement des frais.

## 2.4 Suivi et bilan annuel

Chaque année, en décembre, un bilan sera effectué par les trois autorités afin de permettre d'évaluer la mise en œuvre du dispositif, s'assurer que les conditions d'exercice des missions des personnes qualifiées sont réunies, et apporter éventuellement des mesures correctives.

## **3. Coordonnées des autorités compétentes**

**Adresse unique : [ars-oc-DD30-crms@ars.sante.fr](mailto:ars-oc-DD30-crms@ars.sante.fr)**

<sup>1</sup> Les conditions de remboursement des frais de déplacement, précisés à l'article R.311-2 du CASF, de téléphone et de timbre doivent être précisées dans le contrat, ainsi que le cas échéant le défraiement pour l'utilisation du matériel personnel. Pour ce qui concerne le texte applicable aux remboursements : l'article R.311-2 du CASF précisant les modalités de remboursement, n'a pas pris en compte la modification résultant de la prise en compte de la loi HPST dans le dispositif : ainsi les services du département doivent appliquer le décret qui s'applique à la fonction publique territoriale, et les services du préfet le décret de juillet 2006 qui s'applique aux personnels de l'Etat. Cependant, l'ARS appliquant ce même décret pour ses propres agents de l'Etat et les membres des instances de démocratie sanitaire (CRSA, CT, CS), en cas de remboursement par l'agence, c'est ce texte qui s'applique, et par conséquent, la procédure suivie pour les membres de ces instances. **38**

# Informations pratiques

**Annexe** : Liste des établissements et services sociaux et médico-sociaux répartis par institution compétente

DOMAINE		Compétence Conseil Départemental à 100%	Compétence A.R.S. à 100%	Compétence conjointe CD et ARS (50% / 50%)	Compétence D.D.C.S. à 100%
Médico-Social	Personnes âgées	Etablissement d'hébergement pour personnes âgées (foyer logement/MARPA)	Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)	Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)	
		Service d'aide aux personnes âgées (SAAD)		Accueil de jour / Hébergement temporaire pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer	
	Personnes handicapées	Foyer de vie	Maison d'accueil spécialisé (MAS)	Foyer d'accueil médicalisé (FAM)	
		Foyer d'hébergement	Etablissement et service d'aide par le travail (ESAT)	Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH)	
		Accueil de jour occupationnel	Institut médico-éducatif (IME)	Accueil de jour médicalisé	
		Service d'accompagnement à la vie sociale	Institut d'éducation motrice (IEM)	Centres d'action médico-sociale précoce (CAMSP)	
			Institut thérapeutique, éducatif et pédagogique (ITEP)		
			Centre médico-psycho-pédagogique (CMPP)		
			Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)		
			Service d'éducation spécialisée et de soins à domicile (SESSAD)		
	Personnes en difficultés spécifiques		LHSS		
			CAARUD		
			CSAPA		
Enfance	Maison d'enfants à caractère social				
	Foyer aide à l'enfance				
	Centre maternel				
	Lieux de vie				
Social				Centre d'hébergement sous statut CHRS (CHRS, stabilisation)	
				Centre d'hébergement d'urgence (CHU)	
				Foyers ou résidences sociales de jeunes travailleurs (RSJT)	
				Centre d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA)	
				Services protection des majeurs dans le cadre de la sauvegarde de justice, tutelle, curatelle ou mesure d'accompagnement judiciaire	
				Service mettant en oeuvre les mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial	

## Arrêté portant désignation de personnes qualifiées



### ARRETE

**Portant désignation de personnes qualifiées dans les établissements et services médico-sociaux accueillant des personnes âgées et personnes en situation de handicap**

**Le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Occitanie  
Le Préfet du Gard  
La Présidente du Conseil Départemental du Gard**

VU le code de l'action sociale et des familles, et notamment ses articles L.311-5, R.311-1 et R.311-2 ;

VU la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;

VU la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires ;

VU la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement ;

VU le décret n°2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif à la personne qualifiée mentionnée à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles ;

VU les candidatures reçues ;

Considérant que toute personne prise en charge par un établissement, service social ou médico-social, ou son représentant légal, peut faire appel à une personne qualifiée, en vue de l'aider à faire valoir ses droits ;

Sur proposition conjointe du Directeur Départemental de la Cohésion Sociale du Gard, du Directeur des services du Conseil Départemental du Gard et du Directeur de la Délégation Départementale du Gard ;

### ARRÊTENT

**Article 1 :** Au titre des dispositions de l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, les personnes dont les noms suivent sont habilitées pour le département du Gard à intervenir en qualité de personnes qualifiées dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux :

- Madame le Docteur Denise STRUBEL
- Madame Simone POUCKET ATTIA
- Monsieur Bernard GUIRAUD
- Monsieur Jean-Jacques HURPY
- Monsieur Patrick RAUDIN

# Informations pratiques

- Article 2 :** Pour contacter la personne qualifiée de son choix le demandeur d'aide ou son représentant légal doit faire parvenir sa demande par courrier ou courriel à l'adresse suivante :
- Agence Régionale de Santé Occitanie  
Délégation Départementale du Gard  
6, rue du Mail 30009 NÎMES  
Courriel : [ars-oc-DD30-crms@ars.sante.fr](mailto:ars-oc-DD30-crms@ars.sante.fr)
- Article 3 :** En temps utile, et en tout état de cause, dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par lettre recommandée avec avis de réception, des suites données à sa demande, et le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer, et des démarches qu'elle a entreprises.  
Elle en rend compte aux autorités chargées du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil, et en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire.  
Elle peut également tenir informé la personne ou l'organisme gestionnaire.
- Article 4 :** Les personnes qualifiées ne peuvent détenir directement ou indirectement des intérêts particuliers quelle qu'en soit la nature ou être salariées, dans les associations, établissements ou services concernés par la demande.  
De même, elles ne peuvent connaître des affaires relevant des autres établissements ou services où elles ont exercé dans les cinq dernières années.
- Article 5 :** Les frais de déplacement, de timbres et de téléphone engagés le cas échéant par la personne qualifiée dans le cadre de ses missions peuvent être remboursés sur la base des dispositions de l'article R.311-2 du code de l'action sociale et des familles.
- Article 6 :** La durée du mandat des personnes qualifiées est de 3 ans renouvelable à compter de la date de publication du présent arrêté.
- Article 7 :** Le présent arrêté peut faire l'objet d'un recours contentieux auprès du tribunal administratif territorialement compétent dans un délai de deux mois à compter de sa notification ou de sa publication.  
(Le tribunal administratif peut notamment être saisi par l'application informatique « télé recours citoyens » accessible via le site internet [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr)).
- Article 8 :** Le Directeur de la Délégation Départementale du Gard de l'Agence Régionale de Santé Occitanie, la Directrice Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations du Gard et le Directeur Général des services du Conseil Départemental du Gard, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera notifié aux personnes qualifiées et publié au recueil des actes administratifs de la Préfecture et du Département du Gard.

Fait à Nîmes, le - 3 MAI 2021

Le Directeur Général  
de l'Agence Régionale de Santé Occitanie  
Pour le Directeur Général de  
l'Agence Régionale de Santé Occitanie et par délégation  
le Directeur Général Adjoint  
Dr Jean-Jacques MORFOISSE

La Préfète du Gard  
Pour la préfète,  
Le secrétaire général  
Frédéric LOISEAU

La Présidente  
du Conseil Départemental du Gard

# Informations pratiques

## Les Tarifs

Ils sont révisables chaque année. Un courrier d'information vous est adressé lors de toute modification.

Services pour personnes fragilisées	<b>Tarif national</b> : Tarif fixé par la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse, pour les jours semaines, les dimanches et jours fériés ⇒ Participation horaire de votre part en fonction de barème de ressources
	<b>Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) / Prestation de Compensation du Handicap (PCH) / Aide Sociale</b> : Tarif fixé par le Conseil Départemental du Gard ⇒ Participation horaire de votre part, en fonction de barème de ressources
	<b>Caisses de Retraite</b> : Tarifs fixés par les Caisses de Retraites ⇒ Participation horaire de votre part en fonction de barème de ressources
	<b>Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)</b> Service intégralement pris en charge par l'Assurance Maladie
	<b>Téléassistance</b> : Abonnement mensuel avec possibilité d'une prise en charge par les organismes sociaux ou les collectivités locales. ⇒ Aucun frais d'installation, de dossier ou de droit d'entrée, pas de préavis de résiliation
Services pour les actifs	<b>Services A la Personne</b> : Tarifs fixés par le Conseil d'Administration (possibilité de réduction ou crédit d'impôt 50% sous conditions d'éligibilité)
	<b>Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant</b> : Barème national (CAF / MSA) fixant la participation des familles, appliqué en prenant en compte le quotient familial
Résidences Autonomie	<b>Résidences Autonomie</b> : Le séjour est payable mensuellement. Il comprend le loyer, le contrat d'hébergement, les charges, les repas, l'Allocation Personnalisée d'Autonomie éventuellement. Prix de journée fixé par le Conseil Départemental du Gard pour les bénéficiaires de l'APA. Participation horaire de votre part en fonction de barème de ressources
Maisons en partage	<b>Maisons en Partage</b> : Tarif fixé par le Conseil d'Administration. Contrat de prestation pour la partie animation à régler à Bonjours - Groupe Présence 30. Loyer et charge facturés par le bailleur social

## Le Règlement de fonctionnement

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale définit un nouveau cadre légal pour garantir les droits des personnes accueillies au sein des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS).

Le règlement de fonctionnement fait partie des outils rendus obligatoires permettant d'assurer l'effectivité des droits des personnes. Il est réglementé par le Code de l'Action Sociale et des Familles.

Il vise à définir, d'une part, les droits de la personne accueillie et, d'autre part, les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service.

Ce document écrit permet de poser des règles et d'apporter une marche à suivre face à un problème qui peut survenir dans l'établissement ou au cours du service.

Il constitue ainsi un cadre de référence des droits et des devoirs de chacun. Le non-respect du règlement de fonctionnement pourra entraîner dans certains cas la résiliation du contrat de prise en charge pour les services à domicile ou du contrat de séjour pour les établissements.

Au sein de Bonjours - Groupe Présence 30, il existe un règlement de fonctionnement par service et établissement :

- Aide à Domicile / Services A la Personne
- Services de Soins Infirmiers A Domicile
- Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile
- Service Téléassistance
- Résidences Autonomie
- Maisons en partage
- Crèches / Micro-crèches

Le ou les documents est/sont annexé(s) au présent livret.

## Documents annexés au livret

- Le / les règlements de fonctionnement (fonction du/des services délivré(s))
- Formulaire 1ère demande
- Le contrat :
  - ⇒ Pour le Service d'Aide à Domicile : le contrat individuel de prise en charge
  - ⇒ Pour le Service de Soins Infirmiers A Domicile : le contrat de soins
  - ⇒ Pour le Service de Téléassistance : le contrat d'abonnement
  - ⇒ Pour la Résidence Autonomie : le contrat de séjour
  - ⇒ Pour la Maison en Partage : le contrat de service
  - ⇒ Pour les Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant (crèche / micro-crèche) : le contrat d'accueil

Et les autres documents spécifiques au(x) service(s) pour la mise en place de l'intervention au domicile ou l'entrée dans l'établissement.

# Informations pratiques

## Politique de confidentialité

### Traitement des données :

Dans le cadre de l'exécution du contrat conclu avec l'utilisateur, Bonjours - Groupe Présence 30 traite des données personnelles, au sens du règlement 2016/679 du Parlement Européen et du conseil du 27 avril 2016 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (Règlement Général sur la Protection des Données ci-après le "RGPD"), en qualité du responsable du traitement.

En application du RGPD, l'utilisateur et/ou son représentant légal dispose sur ses données personnelles d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité des informations le concernant.

L'utilisateur et/ou son représentant légal peut en outre s'opposer à tout moment au traitement de ses données personnelles. Il peut faire valoir ses droits en contactant le Délégué à la Protection des données (ci-après le "DPD") de Bonjours - Groupe Présence 30 :

Monsieur Sébastien CULPIN - 2147 chemin du Bachas - CS 20003 - 30 032 Nîmes Cedex 1, [contact@bonjours.info](mailto:contact@bonjours.info) en justifiant de son identité. Conformément à l'article 12 du RGPD, Bonjours - Groupe Présence 30 vous informe sur l'utilisation qui est faite des données personnelles collectées dans le cadre des services vous concernant à l'adresse : [www.bonjours.info](http://www.bonjours.info) (Politique de confidentialité).

### Données de santé :

Les données de santé des usagers sont référencées à l'aide de leur identifiant national de santé (INS) et traitées dans un fichier informatisé géré par Bonjours - Groupe Présence 30.

La base légale de ce traitement est l'obligation légale (cf. articles L.1111-8-1 et R. 1111-8-1 et suivants du Code de la Santé Publique). Ce traitement a pour finalité de permettre l'identification certaine, en vue d'assurer une prise en charge dans les meilleures conditions.

Il peut être également demandé à l'utilisateur de présenter un titre d'identité. Une copie de ce document peut-être conservée par Bonjours - Groupe Présence 30 dans des conditions de sécurité réglementées.

Les données concernant l'utilisateur sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de la fin du contrat. Les destinataires de ces données sont les professionnels participant à sa prise en charge. Aucun transfert de données hors de l'union européenne n'est envisagé.

L'utilisateur peut accéder aux données le concernant, les rectifier, ou exercer un droit à la limitation du traitement de ses données, en contactant le Délégué à la Protection des Données de Bonjours - Groupe Présence 30, Monsieur Sébastien CULPIN - 2147 chemin du Bachas - CS 20003 - 30 032 Nîmes Cedex 1, [contact@bonjours.info](mailto:contact@bonjours.info).

L'utilisateur ne dispose pas en revanche du droit de s'opposer au référencement de ses données de santé à l'aide de l'INS (Cf. article R. 1111-8-5 du Code de la Santé Publique).

## Les démarches à effectuer

### **Quelles Aides Financières puis-je obtenir dans le cadre des services à domicile ?**

**L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) :** Attribuée par le Conseil Départemental. Le dossier est disponible au Conseil Départemental du Gard ou sur le site du Département, au Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la Mairie, au Service Territorial Autonomie. Le dossier doit être complété et doit comporter un justificatif de votre identité, une photocopie de votre dernier avis d'imposition ou de non-imposition, une photocopie de votre taxe foncière (si vous êtes propriétaire) et un Relevé d'Identité Bancaire. Il est à adresser au Président du Conseil Départemental. Après l'enregistrement du dossier, une équipe médico-sociale vous rencontre chez vous et évalue votre degré d'autonomie qui permettra de bénéficier ou non de l'APA. Cette équipe établit avec vous le plan d'aide en fonction de vos besoins.

# Informations pratiques

## Les démarches à effectuer

**La Prestation de Compensation du Handicap (PCH)** : Un dossier est à retirer à la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

Si la demande est recevable, une équipe pluridisciplinaire effectuera une visite à votre domicile pour évaluer la situation et proposer ensuite un plan de compensation qui comprend le détail des prestations et des autres aides (aides techniques par exemple).

Si vous acceptez ce plan, il est alors transmis à la Commission des droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH). Celle-ci décide ou non d'accorder la PCH. Le délai d'instruction du dossier est d'au moins 3 mois.

**La prestation Aide Ménagère** : La demande est à déposer auprès de la Caisse de retraite.

Un professionnel vient alors à votre domicile évaluer les besoins et proposer les services correspondant à la situation.

**L'Aide Sociale** : La demande est adressée au CCAS de votre mairie.

Cette prestation s'adresse à des personnes âgées ayant de faibles ressources.

## Numéros utiles

### **Numéro d'urgence :**

**Police** : 17

**Pompier** : 18

**Samu** : 15 (112 depuis un téléphone mobile)

**Urgences pour les personnes sourdes et malentendantes** : 114

**Maltraitance Personnes Agées / Handicapées** : 3977 (N° vert)

**Maltraitance Enfants** : 119 (N° vert)

**Violences conjugales** : 3919

**Discriminations** : 3928

### **Institutions et personnes ressources :**

**Conseil Départemental du Gard** (standard) : 04 66 76 76 76

**DIRECCTE - Unité Territoriale du Gard** : 04 66 38 55 55

**Agence Régionale de Santé** : 04 67 07 20 07

↳ **Délégation du Gard** : 04 66 76 80 00

**CARSAT** (standard) : 39 60 (prix d'un appel local)

**CAF du Gard** (standard) : 0810 25 30 10

**MSA du Languedoc** (standard) : 04 99 58 30 00

### **Droits et avantages fiscaux :**

**Allo Service Public** : 3939 (prix d'un appel local)

**Impôts Service** : 0810 467 687 (prix d'un appel local)

# Informations pratiques

## L'annuaire de Bonjours - Groupe Présence 30

### ⇒ **Siège social :**

2147, chemin du Bachas 30032 NIMES

**Téléphone :** 04.66.70.50.00

**Mail :** contact@bonjours.info

**Site internet :** www.bonjours.info

### ⇒ **Service Téléassistance :**

2147, chemin du Bachas 30032 NIMES

**Téléphone :** 04.66.70.50.20

**Mail :** teleassistance@bonjours.info

**Site internet :** www.bonjours.info

### ⇒ **Services de Soins Infirmiers A Domicile :**

Cf. coordonnées p.18

### ⇒ **Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant :**

Cf. coordonnées p.26

### ⇒ **Résidences Autonomie :**

Cf. coordonnées p.28

### ⇒ **Maison En Partage :**

Cf. coordonnées p.30

### ⇒ **Agences :**

#### • **Agence Alès :**

1, rue Jules Cazot

**Téléphone :** 04.66.70.50.50

**Mail :** ales@bonjours.info

#### • **Agence Anduze :**

7, avenue Pasteur Rollin

**Téléphone :** 04.66.55.84.20

**Mail :** anduze@bonjours.info

#### • **Agence Bagnols sur Cèze :**

Esplanade André Mourgue

**Téléphone :** 04.66.70.50.57

**Mail :** bagnolssurceze@bonjours.info

#### • **Agence Caveirac :**

1, rue des Rolliers

**Téléphone :** 04.66.70.63.04

**Mail :** caveirac@bonjours.info

#### • **Agence Nîmes :**

2147, chemin du Bachas

**Téléphone :** 04 66 70 50 40

**Mail :** nimes@bonjours.info

#### • **Agence Quissac :**

40, avenue des Cévennes

**Téléphone :** 04.66.53.53.23

**Mail :** quissac@bonjours.info

#### • **Agence Remoulins :**

64 ter, avenue Geoffroy Perret

**Téléphone :** 04.66.70.50.70

**Mail :** remoulins@bonjours.info

#### • **Agence Saint Ambroix :**

11, rue de la République

**Téléphone :** 04.66.24.84.60

**Mail :** stambroix@bonjours.info

#### • **Agence Saint Gilles :**

1, rue Alexandre Girard

**Téléphone :** 04.66.70.50.75

**Mail :** stgilles@bonjours.info

#### • **Agence Uzès :**

Bât. Europa, ZAC Pont des Charrettes

**Téléphone :** 04.66.75.77.30

**Mail :** uzès@bonjours.info

#### • **Agence Vauvert :**

292, avenue Maurice PRIVAT

**Téléphone :** 04.66.70.50.84

**Mail :** vauvert@bonjours.info

#### • **Agence Vigan :**

2, rue du Chef Marceau

**Téléphone :** 04.66.70.50.64

**Mail :** levigan@bonjours.info

#### • **Agence Villeneuve :**

5 bis, Rue du Camp de Bataille

**Téléphone :** 04.66.70.50.92

**Mail :** villeneuvelesavignon@bonjours.info

# Bonjours

nous prenons soin de votre quotidien



## **BONJOURS - GROUPE PRÉSENCE 30**

Fédération Départementale Présence 30

2147 Chemin du Bachas - CS 20 003 - 30 032 NÎMES CEDEX 1

Tél. : 04 66 70 50 00 • E-mail : [contact@bonjours.info](mailto:contact@bonjours.info) • Site internet : [www.bonjours.info](http://www.bonjours.info)